



TESIS BM185407

# **ANALISA PENGGUNAAN LAYANAN E-SAMSAT JATIM TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**RETNA FETTY IDAMAYANTI**  
**09211650054022**

**DOSEN PEMBIMBING**  
**ERMA SURYANI, ST., MT., Ph.D**

**Co. DOSEN PEMBIMBING**  
**Dr. RITA AMBARWATI SUKMONO, SE., M.MT**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI**  
**BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI**  
**FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI**  
**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**  
**SURABAYA**  
**2018**







## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)  
di  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**RETNA FETTY IDAMAYANTI**  
NRP. 09211650054022


Tanggal Ujian : 17 Januari 2019

Periode Wisuda : Maret 2019

Disetujui Oleh :

  
1. **Erma Suryani, S.T, M.T, Ph.D**  
NIP. 19700427 200501 2 001


(Pembimbing)

  
2. **Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E, M.MT**  
NIDN. 0707048003


(Co. Pembimbing)

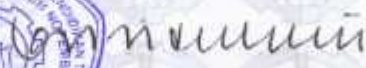
  
3. **Prof. Dr. Drs. M. Isa Irawan, M.T**  
NIP. 19631225 198903 1 001

(Penguji)

  
4. **Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, M.Sc**  
NIP. 19670727 199203 1 002

(Penguji)

  
Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi,

  
**Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc**  
NIP. 19590318 198701 1 001

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RETNA FETTY IDAMAYANTI  
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya  
NRP : 09211650054022

menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan tesis saya yang berjudul :

**"ANALISA PENGGUNAAN LAYANAN E-SAMSAT JATIM TERHADAP  
PENERIMAAN KENDARAAN BERMOTOR"**

Adalah benar-benar hasil karya, ide secara mandiri, diselesaikan dengan menggunakan bahan-bahan dan referensi yang berizin, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.

Semua referensi yang dikutip maupun yang dirujuk telah tertulis di daftar pustaka secara lengkap.

Apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi yang berlaku menurut aturan yang berlaku.

Surabaya, Januari 2019  
Yang membuat pernyataan



**RETNA FETTY IDAMAYANTI**  
NRP. 09211650054022

# ANALISA PENGGUNAAN LAYANAN E-SAMSAT JATIM TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Nama mahasiswa : Retna Fetty Idamayanti  
NRP : 09211650054022  
Pembimbing : Erma Suryani, S.T, M.T, PhD  
Co Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT

## ABSTRAK

Sebagai pendukung penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur terbesar, Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan PAD telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, *e-Samsat Jatim* adalah salah satu pilihan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, yang merupakan layanan publik dengan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Akan tetapi penggunaan layanan *e-Samsat Jatim* belum berkontribusi, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengenalan kepada masyarakat dan manfaat *e-Samsat Jatim* yang dapat diambil. Sehingga dilakukan penelitian dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan *e-Samsat Jatim* sebagai rekomendasi serta masukan ke pimpinan untuk meningkatkan layanan *e-Samsat Jatim* yang dapat meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner, dan analisa data menggunakan metode pendekatan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan menggunakan variabel Kepercayaan, Kemudahan, Kesadaran dan Niat Menggunakan. Hasil penelitian memberikan dua temuan yang dapat disimpulkan, pertama bahwa Kepercayaan, Kemudahan, Kesadaran secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi Niat Menggunakan layanan *e-Samsat Jatim*, kemudian hasil yang kedua adalah dari ketiga faktor tersebut yang paling dominan mempengaruhi Niat Menggunakan adalah faktor Kesadaran dengan nilai  $\beta=0.4$ . Dengan demikian penting untuk memperhatikan ketiga faktor tersebut sebagai rekomendasi meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui penerapan layanan *e-Samsat Jatim*.

**Kata kunci** : *e-Samsat Jatim*, Rekomendasi, *Structural Equation Modelling (SEM)*



*Halaman ini sengaja dikosongkan*

# ANALYSIS OF THE USE E-SAMSAT JATIM SERVICES ON THE ADMISSION OF MOTOR VEHICLE TAX

Nama mahasiswa : Retna Fetty Idamayanti  
NRP : 09211650054022  
Pembimbing : Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D  
Co Pembimbing : Dr. Rita Ambarwati Sukmono, S.E., M.MT

## ABSTRACT

As a the largest East Java Province Regional Revenue (PAD), the Regional Revenue Agency to increase PAD has used information and communication technology, East Java e-Samsat is one of the choices in annual Motor Vehicle Tax payments, which are public services with information technology and communication in receipt of Motor Vehicle Taxes. However, the use of East Java e-Samsat services has not yet contributed, this is due to a lack of recognition to the community and the benefits of East Java e-Samsat that can be taken. So that research is carried out and analyze what factors influence the use of East Java e-Samsat services as a recommendation and input to the leadership to improve East Java e-Samsat services that can increase the acceptance of Motor Vehicle Taxes. Methods of collecting data by distributing questionnaires, and analyzing data using the Structural Equation Modeling (SEM) method. Using variables such as Trust, Ease, Awareness and Intention to Use. The results of the study give two findings that can be concluded, firstly that Trust, Ease, Awareness directly or indirectly affect the Intention of Using East Java e-Samsat services, then the second result is the three factors that most influence the intention to use is the Consciousness with value  $\beta = 0.4$ . It is important to give attention to these three factors as a recommendation to increase the acceptance of Motor Vehicle Taxes through the application of East Java e-Samsat services.

**Kata kunci** : East Java e-Samsat, Recommendation, Structural Equation Modelling (SEM)

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan tesis yang berjudul **“Analisa Penggunaan Layanan E-Samsat Jatim Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor”**. Tesis ini dibuat guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Teknologi (M.MT) di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya bidang keahlian Manajemen Teknologi Informasi.

Diharapkan tesis ini, dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi pembaca. Tesis ini dapat diselesaikan berkat usaha dan kerja keras penulis namun tentu saja tak lepas dari bantuan serta dukungan dari pihak-pihak terkait dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Erma Suryani, S.T., M.T., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya dalam menyelesaikan tesis ini;
2. Ibu Dr. Rita Ambarwati Sukomo, S.E., M.MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya dalam menyelesaikan tesis ini;
3. Bapak Dr. Ir. R. V. Hari Ginardi, M.Sc selaku dosen wali Magister Manajemen Teknologi Informasi kelas D, telah membantu dan mengarahkan penulis dalam kegiatan selama menempuh studi di MMT ITS;
4. Bapak Prof. Dr. Drs. Isa Irawan, M.T selaku dosen penguji, yang telah memberikan saran, masukan dalam perbaikan dan pengembangan proposal ini;
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Joko Lianto Buliali, M.Sc selaku dosen penguji, yang telah memberikan saran, masukan dalam perbaikan dan pengembangan proposal ini;
6. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan beserta seluruh staf dan jajarannya, yang banyak memberikan fasilitas dan waktu sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan;

7. Suami (Andi Kurniawan, SE), orang tua & mertua, serta anak-anakku (Arfa Ghani Refandi, Zafirah Raisha Refandi) yang telah memberikan motivasi dan doa tiada henti selama perkuliahan sampai dengan penyelesaian tesis ini;
8. Rekan-rekan (Pak Tri Lathif, Pak Doddy, Pak Affandi, Pak Arif R, Bu Rescy, Bu Dina P) yang rela memberikan waktunya demi terselesaikannya tesis ini;
9. Seluruh civitas akademik MMT-ITS, teman-teman MTI angkatan 2016 (Mbak Dica, Mbak Dina, Mbak Raja, Mbak Tika, Mbak Indri, Mbak Feby, Mbak Yurika, Mas Yogi, Mas Alfin, Mas Rayan, Mas Prima, Mas Sahrul) yang telah banyak membantu penulis di MMT-ITS.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penulisan yang lebih baik dikemudian hari.

Surabaya, Januari 2019

Retna Fetty Idamayanti

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Batasan Penelitian .....	8
1.5    Manfaat Penelitian.....	8
BAB II    KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	9
2.1    Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.....	9
2.1.1    Visi .....	9
2.1.2    Misi .....	9
2.1.3    Susunan Organisasi .....	10
2.1.4    Tugas Pokok dan Fungsi .....	12
2.2    E-Samsat Jatim .....	13
2.3    Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.4    Structural Equation Modelling (SEM) .....	16
2.4.1    Metode SEM .....	16
2.5    Partial Least Squares (PLS).....	17
2.5.1    Keunggulan PLS-SEM.....	17
2.5.2    Tahapan Evaluasi Model PLS-SEM .....	18
2.6    Kajian Pustaka .....	20
2.6.1    Penelitian dengan Topik e-Layanan .....	20

2.6.2	Penelitian dengan Topik SEM .....	22
2.7	Definisi Operasional .....	27
2.7.1	Kepercayaan .....	28
2.7.2	Niat Menggunakan .....	30
2.7.3	Kesadaran .....	31
2.7.4	Kemudahan .....	33
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	35
3.1	Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian .....	36
3.2	Model SEM Penelitian .....	37
3.3	Variabel dan Indikator Penelitian .....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5	Pengukuran .....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1	Obyek Penelitian .....	41
4.2	Hasil Penelitian .....	43
4.2.1	Uji Validitas .....	43
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	46
4.3	Analisis Inferensial .....	47
4.3.1	Measurement Model (Outer Model) .....	47
4.3.2	Pengujian Model Struktural (Inner Model) .....	55
4.3.3	Index Fit .....	58
4.4	Pengujian Hipotesa .....	60
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kesadaran .....	61
4.4.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kemudahan .....	62
4.4.3	Pengaruh Kesadaran Terhadap Niat Menggunakan ..	62
4.4.4	Pengaruh Kemudahan Terhadap Niat Menggunakan .....	63
4.4.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan .....	63
4.4.6	Pengaruh Kesadaran Terhadap Kemudahan .....	64
4.5	Peningkatan Layanan e-Samsat Jatim .....	64
4.5.1	Perbaikan Kualitas Sistem .....	64

4.5.2	Perbaikan Kualitas Informasi .....	65
4.5.3	Perbaikan Kualitas Layanan .....	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1	Kesimpulan Hasil Penelitian .....	67
5.2	Kesimpulan Proses Penelitian .....	69
5.3	Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN .....		75



*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah.....	10
Gambar 2.2	Susunan Organisasi UPT Badan Pendapatan Daerah .....	12
Gambar 2.3	Tampilan Web e-Samsat Jatim .....	14
Gambar 2.4	Tampilan Menu e-Samsat Jatim.....	14
Gambar 2.5	Tampilan Menu Data Pembayaran e-Samsat Jatim .....	15
Gambar 2.6	Ouput WarpPLS 5.0.....	20
Gambar 2.7	Penelitian Podromos Chatzoglou .....	29
Gambar 2.8	Penelitian Erne Suzila .....	30
Gambar 2.9	Penelitian Ngac Long Lu .....	30
Gambar 2.10	Penelitian Raed Alotaibi .....	32
Gambar 2.11	Penelitian Salva Daneshgade .....	32
Gambar 2.12	Penelitian Daniel B .....	33
Gambar 2.13	Penelitian Bojuwon M .....	34
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian.....	35
Gambar 3.2	Kerangka Konsep Penelitian.....	36
Gambar 3.3	Model Penelitian .....	37
Gambar 4.1	Outer Model Variabel Kepercayaan .....	48
Gambar 4.2	Outer Model Variabel Kemudahan .....	50
Gambar 4.3	Outer Model Variabel Kesadaram .....	51
Gambar 4.4	Outer Model Variabel Niat Menggunakan .....	52
Gambar 4.5	Pengujian Hipotesa .....	60
Gambar 4.6	Output Pengujian Path Coefficients dan P-Value .....	61

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dukungan Realisasi PAD Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur terhadap Realisasi PAD Jawa Timur .....	2
Tabel 1.2	Pengguna e-Samsat Jatim terhadap Obyek Pajak Seluruh Jawa Timur .....	4
Tabel 1.3	Pengguna e-Samsat Jatim KB Samsat Se-Surabaya terhadap Obyek Pajak Se-Surabaya.....	5
Tabel 2.1	Aturan Evaluasi Model Pengukuran atau Outer Model.....	18
Tabel 2.2	Aturan Evaluasi Model Struktural atau Inner Model .....	19
Tabel 2.3	Penelitian Tentang e-Layanan .....	21
Tabel 2.4	Penelitian Menggunakan SEM .....	26
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian .....	37
Tabel 3.2	Kriteria Skala Likert .....	40
Tabel 4.1	Data Responden .....	41
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Kepercayaan .....	43
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Kemudahan .....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Kesadaran .....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Niat Menggunakan.....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuisisioner .....	45
Tabel 4.7	Nilai Cronbach's Alpha .....	46
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan.....	46
Tabel 4.10	Tabel Loading Factor.....	47
Tabel 4.11	Hasil Average Extract (AVE).....	53
Tabel 4.12	Hasil Discriminant Validity.....	54
Tabel 4.13	Hasil Cronbach's Alpha.....	54
Tabel 4.14	Hasil Composite Reliability.....	55
Tabel 4.15	Hasil R-Square.....	56
Tabel 4.16	Hasil Q-Square.....	57

Tabel 4.17 Hasil Nilai Effect.....	57
Tabel 4.18 Index Fit .....	59
Tabel 4.19 Pengujian Path Coefficients dan P-Value .....	61



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab I menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan jadwal penelitian pada Analisa Penggunaan Layanan E-Samsat Jatim Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

### **1.1 Latar Belakang**

Layanan memiliki beberapa arti tergantung pada bidang keahlian dan sudut pandang dalam mendefinisikannya. Walaupun pengembangan layanan bukanlah hal baru sejauh mana teknologi informasi dan komunikasi memfasilitasi percepatan pengembangan suatu layanan baru. Banyak perusahaan telah pindah atau berencana memindahkan layanan dan barang tradisional mereka ke layanan elektronik. Agar tujuan ini tercapai, penting untuk mengetahui karakteristik masing-masing layanan elektronik dan kemudian mengevaluasi layanan elektronik (Hamed Taherdoost et. al 2014).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Provinsi yang menjadi kewenangan dan tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok.

Badan Pendapatan Daerah merupakan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur penunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar Provinsi Jawa Timur yaitu rata-rata sekitar 88% (pada Tabel 1.1), dimana PAD digunakan untuk membangun sarana prasarana, kesehatan, pendidikan di Jawa Timur. Sebagai penunjang dengan kontribusi terbesar, hal ini menuntut kinerja dan inovasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan penerimaan PAD.

**Tabel 1.1** Dukungan Realisasi PAD Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur terhadap Realisasi PAD Jawa Timur

No.	Tahun	Realisasi PAD Jawa Timur	Realisasi PAD Badan Pendapatan Daerah	%
1.	2013	11.596.809.369.480	9.423.789.626.543	81,35
2.	2014	12.620.001.029.360	11.539.146.107.394	91,44
3.	2015	13.414.576.130.707	12.520.940.761.581	93,34
4.	2016	13.663.727.116.061	12.797.392.468.768	93,66
5.	2017	14.376.290.854.930	17.326.483.824.756	82,97

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur*

Sebagai bentuk memberikan layanan prima dan melihat tuntutan masyarakat modern yaitu pemanfaatan teknologi informasi, Katarina Gasova et. al (2017) bahwa inovasi teknologi informasi dan komunikasi telah mempengaruhi perilaku warga, teknologi informasi dan komunikasi pertama kali digunakan untuk komunikasi dan penyediaan layanan yang disebabkan oleh internet.

Definisi e-Government (Lidinsky 2008) adalah tugas administrasi publik yang berkelanjutan untuk meningkatkan hubungan antar warga dan sektor publik dengan menyediakan layanan, informasi, dan pengetahuan yang efektif dan efisien. Penelitian Terezia K (2016) bagaimana mendefinisikan e-service, banyak definisi e-layanan hanya sebagai e-government, e-learning dan e-commerce. E-service adalah layanan di internet dimana dimungkinkan untuk melakukan transaksi pembelian dan penjualan tidak seperti tradisional, e-service juga didefinisikan sebagai layanan berbasis web yang disampaikan melalui internet.

Fungsi pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur adalah penyediaan sarana, prasarana dan sumber daya lainnya kepada masyarakat terkait dengan pemungutan Pajak Daerah, khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diamanahkan oleh Peraturan Perundang-Undangan yaitu Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Kantor Bersama (KB) Samsat di Jawa Timur merupakan suatu system manunggal satu atap, hal ini dimaksudkan adalah terjadinya kerjasama antara Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur) selaku Perangkat Daerah Pemungut Pajak Daerah, Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur sebagai pihak pelaksana registrasi dan



identifikasi kendaraan bermotor, PT Jasa Raharja (Persero) sebagai pelaksana pemungut asuransi/Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan prima pada pembayaran PKB dan BBNKB, serta mengantisipasi meningkatnya jumlah wajib pajak (WP) yang di KB Samsat Induk tentunya membutuhkan tempat yang luas dan jumlah waktu yang lama agar semua wajib pajak dapat terlayani. Kondisi seperti ini yang menjadikan inovasi agar menciptakan berbagai layanan unggulan sebagai pendukung dan tindakan dalam memberikan layanan prima dengan menggunakan teknologi informasi yang tidak membatasi wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB, menjadi semakin cepat, mudah, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tidak terbatas oleh waktu yaitu layanan E-Samsat Jatim, ATM Samsat.

E-Samsat Jatim merupakan inovasi layanan Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan selama 24 (dua puluh empat) jam non stop dan pembayaran dengan menggunakan berbagai channel perbankan, yaitu Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia 46 (BNI 46), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Bank Jatim), Bank Tabungan Negara (BTN). Dan kemudian pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 1 (satu) tahunan dilakukan di samsat yang telah dipilih pada saat pengisian aplikasi e-Samsat Jatim.

e-Samsat Jatim diciptakan sebagai salah satu pilihan dan memberikan kemudahan terhadap penelitian ulang kendaraan bermotor tahunan, pembayaran dilakukan secara non tunai dengan memanfaatkan fasilitas channel perbankan, mengurangi keluhan wajib pajak terkait dengan pelayanan, dan mengurangi permasalahan yang ada seperti persepsi tentang prosedur yang rumit, biaya tambahan yaitu pembelian stop map dan fotocopi, mengurangi praktik percaloan.

Kondisi yang terjadi dengan melihat Tabel 1.2 bahwa penggunaan layanan e-Samsat Jatim belum mempunyai kontribusi yang sangat signifikan terhadap penerimaan PAD, hanya sekitar 0,0 – 0,15%. Kurangnya pengenalan e-Samsat Jatim ke masyarakat dan manfaat yang bisa diambil, sesuai dengan penelitian

Claudio Ruso et. al (2014) bahwa rendahnya tingkat penerimaan penggunaan layanan e-government meskipun sudah adanya digitalisasi layanan pemerintahan, pemerintah Itali mempertimbangkan pengenalan beberapa online dan offline layanan pembayaran. Dengan mengetahui manfaat apa yang dicari oleh warga dan sikap untuk memahami efektifitas layanan pembayaran, dengan menggunakan 12 dimensi utama yaitu Cost Saving, Time Saving, Unconstrained Access, Multichannle Accessability, Security, Democracy, Transparency, User Friendliness, Quality, Interactivity and Possibility, Customization, System Integration.

**Tabel 1.2** Pengguna e-Samsat Jatim terhadap Obyek Pajak Seluruh Jawa Timur

No.	Tahun	E-Samsat Jatim	Obyek Pajak Seluruh Jawa Timur	%
1.	2011	195	10.301.013	0,00
2.	2012	8.210	11.529.441	0,07
3.	2013	17.123	12.967.458	0,13
4.	2014	7.928	14.520.566	0,05
5.	2015	16.028	15.806.475	0,10
6.	2016	14.881	17.078.429	0,09
7.	2017	27.014	18.204.338	0,15

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur*

Melihat kondisi demikian bahwa layanan online yang kurang memuaskan dan tidak memberikan pengembalian investasi yang memadai (Shin-Yuan et. Al 2006). Kemudian dilakukan penelitian bahwa hal-hal apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan e-Samsat Jatim, yang nantinya akan digunakan sebagai rekomendasi ke pimpinan berupa upaya peningkatan layanan e-Samsat dengan mengembangkan kerjasama pihak ketiga seperti gerai retail, usaha pembayaran pribadi PPOB (Payment Point Online Banking) dan bahan analisa pimpinan karena dalam menciptakan teknologi informasi diperlukan biaya/investasi yang tidak kecil, dengan melihat outcome yang belum maksimal, agar dilakukan upaya peningkatan layanan.

**Tabel 1.3** Pengguna e-Samsat Jatim KB Samsat Se-Surabaya terhadap Obyek Pajak Se-Surabaya

No.	Tahun	E-Samsat Jatim KB Samsat Se-Surabaya	Obyek Pajak Se-Surabaya	%
1.	2011	111	1.645.212	0,00
2.	2012	1.307	1.800.415	0,07
3.	2013	2.160	2.076.922	0,10
4.	2014	1.649	2.285.382	0,07
5.	2015	1.721	2.462.761	0,07
6.	2016	2.657	2.628.360	0,10
7.	2017	10.401	2.781.917	0,37

*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur*

Noor Hafizah et. al (2016) pentingnya kecanggihan teknologi informasi atau sistem berbasis komputer yang mampu memberikan kontribusi dalam implementasi pajak dan eksplorasi strategi pemerintah. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi, Layanan e-Samsat Jatim diharapkan dapat berkontribusi untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Percepatan pengembangan layanan pada industri jasa sangat tergantung pada perkembangan teknologi informasi yang digunakan. Menurut (Rajanibala, 2016), perkembangan teknologi informasi khususnya industri perbankan. Masyarakat tertarik pada teknologi informasi ini dikarenakan peningkatan kemudahan penggunaan, kenyamanan dan hemat biaya dengan menunjukkan factor-faktor yang penting mengadopsi e-banking, variable yang digunakan adalah Percieved Of Usefulness, Percieved Ease Of Use, Compatibility, Security, Privacy, Trust, Accuracy.

Abdullah Bin Omar et. Al (2011) yang melakukan penelitian di Pakistan bahwa promosi perbankan melalui teknologi informasi secara online memungkinkan bank untuk meningkatkan operasi kinerjanya dengan pengurangan biaya secara efektif dan efisien. Pelanggan sedang difasilitasi dengan mengurangi waktu kunjungan di bank dan mereka dapat melakukan transaksi mereka melalui internet atau Mesin ATM karena sejauh ini kebanyakan pelanggan bank tidak mengetahui tentang layanan perbankan online dan kurangnya kepercayaan di antara pelanggan pada layanan perbankan online. Studi ini meneliti persepsi

pelanggan, preferensi, masalah dan saran tentang perbankan online di Pakistan karena keandalan, kenyamanan, kecepatan, keamanan, efektivitas biaya, mudah digunakan, dan sistem bebas kesalahan dengan menggunakan Internet Banking. Sebaliknya temuan paralel menunjukkan bahwa masalah keamanan, kurangnya kepercayaan dan pengetahuan, masalah mesin ATM, dan lainnya mempengaruhi keputusan adopsi pelanggan layanan internet banking.

Sama halnya dengan layanan e-Samsat Jatim bahwa proses pembayaran bisa menggunakan internet banking, e-banking maupun secara manual mengunjungi mesin ATM dan teller.

Penelitian yang lain mengungkapkan bahwa ketergantungan teknologi informasi telah terbukti meningkat selama decade terakhir, dengan meningkatnya penggunaan internet dan perlu mengakses informasi yaitu layanan internet publik, dengan menggunakan variable Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Condition (FC), Hedonic Motivation (HM), Behaviour Intention (BI), Usage (U) (Reema Aswani, dkk 2018).

Natrah S (2014) memandang tingkat pengetahuan pembayar pajak dan kompleksitas yang dirasakan dari system pajak pendapatan. Penelitian ini lebih lanjut untuk menggali alasan yang mendasari ketidakpatuhan. Dengan kuisioner dan wawancara bahwa pembayar pajak tidak memiliki pengetahuan secara teknis yang memadai, merasakan system perpajakan secara komplek. Pengetahuan pajak dan kompleksitas pajak dipandang sebagai kontribusi perilaku ketidakpatuhan diantara pembayar pajak.

Penelitian Daniel B, dkk (2012) menganalisa penerapan layanan e-governmnet dengan variable trust dan personal value. Penelitian ini mengintegrasikan trust pada TAM disebabkan oleh karakteristik kontek online, dengan kesadaran waktu dan kepedulian lingkungan sebagai variable mediasi.

Andreas, Enni S (2015) menguji peran mediasi yaitu kesadaran wajib pajak tentang hubungan antara sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kemanfaatan nomor id pajak, kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan analisi jalur dan hasilnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki mediasi penuh dalam kemanfaatan id pajak, kualitas pajak dan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran

mediasi dalam hubungan sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan pembayaran pajak.

Melihat dari beberapa penelitian sebelumnya, pada penelitian ini akan mengembangkan dan mengadopsi Kepercayaan merupakan variabel (independen), sedangkan variabel mediasi adalah Kemudahan dan Kesadaran. Dan sebagai variabel dependen adalah Niat Menggunakan. Variabel-variabel tersebut akan dipetakan pada penelitian penggunaan layanan e-Samsat Jatim.

Penelitian akan dilakukan di KB Samsat se Surabaya karena sebagai wilayah yang mempunyai obyek kendaraan bermotor terbesar di seluruh Jawa Timur yaitu sebanyak 2.909.095 obyek dari total obyek seluruh Jawa Timur 19.108.892 obyek atau 15%. Pengumpulan data dengan menyebar kuisisioner layanan e-Samsat Jatim sebanyak 200 responden, dan analisa yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Atas dasar latar belakang yang telah dijelaskan, bahwa penggunaan layanan e-Samsat Jatim belum berkontribusi, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengenalan dan manfaat dari e-Samsat Jatim kepada masyarakat.

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan e-Samsat Jatim sebagai berikut :
  - a. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan melalui Kesadaran;
  - b. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan melalui Kemudahan;
  - c. Bagaimana pengaruh Kesadaran terhadap Niat Menggunakan;
  - d. Bagaimana pengaruh Kemudahan terhadap Niat Menggunakan;
  - e. Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Menggunakan;
  - f. Bagaimana pengaruh Kesadaran terhadap Kemudahan.
2. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan “Niat Menggunakan” layanan e-Samsat Jatim sehingga dapat meningkatkan jumlah obyek berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan web e-Samsat Jatim.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan layanan e-Samsat Jatim :
  - a. Kepercayaan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan melalui Kesadaran;
  - b. Kepercayaan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan melalui Kemudahan;
  - c. Kesadaran berpengaruh terhadap Niat Menggunakan;
  - d. Kemudahan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan;
  - e. Kepercayaan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan;
  - f. Kesadaran berpengaruh terhadap Kemudahan.
2. Memberikan rekomendasi peningkatan layanan e-Samsat Jatim sehingga meningkatkan jumlah obyek berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan web e-Samsat Jatim.

### **1.4 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, dilakukan batasan studi penelitian sebagai berikut :

Layanan e-Samsat Jatim yang digunakan adalah di wilayah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah se Surabaya yaitu KB Samsat Surabaya Timur, KB Samsat Surabaya Selatan, KB Samsat Surabaya Utara dan KB Samsat Surabaya Barat.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Praktisi, agar dapat dijadikan rekomendasi dan masukan kepada pimpinan untuk menentukan kebijakan dan upaya-upaya terkait peningkatan layanan e-Samsat Jatim;
2. Akademis, agar dapat memberikan kontribusi secara teoritis terhadap ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan masalah teknologi informasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Bab II menjelaskan tentang kajian pustaka dan dasar teori yang digunakan sebagai referensi mendukung proses penelitian Analisa Penggunaan Layanan E-Samsat Jatim Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **2.1 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur**

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur secara resmi didirikan pada tanggal 1 Oktober 1962, dengan berjalannya waktu adanya proses transformasi yang disebabkan oleh kewenangan pemerintah pusat sehingga melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dimana bidang keuangan merupakan bagian dari unsur penunjang urusan pemerintahan sehingga organisasi berubah menjadi Badan. Yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka terhitung sejak Januari 2017 Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

##### **2.1.1 Visi**

Mewujudkan Jawa Timur Lebih Sejahtera dan Berakhlak Melalui Kemandirian Fiskal dan Pelayanan Publik Yang Berkualitas.

##### **2.1.2 Misi**

1. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Adapun kebijakan penunjang misi adalah sebagai berikut :

1. Bidang Pendapatan Daerah

Mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab dan berkelanjutan

2. Bidang Pelayanan Publik

Mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan mengembangkan jaringan kerja sama dengan pihak lain

3. Bidang Kelembagaan

Mewujudkan sumber daya manusia aparatur yang potensial, integritas tinggi dan profesional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi

### 2.1.3 Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.



Sumber : Badan Pendapatan Daerah

**Gambar 2.1** Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah



Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur terdiri dari :

1. Kepala Badan
2. Sekretaris
  - a. Sub Bidang Tata Usaha
  - b. Sub Bidang Perlengkapan
  - c. Sub Bidang Keuangan
3. Kepala Bidang Pengembangan dan Perencanaan
  - a. Sub Bidang Penyusunan Program dan Perencanaan Anggaran
  - b. Sub Bidang Pengembangan Teknologi Informasi Pendapatan
  - c. Sub Bidang Analisis dan Pelaporan
4. Kepala Bidang Pajak Daerah
  - a. Sub Bidang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - b. Sub Bidang Pajak Daerah Lainnya
  - c. Sub Bidang Administrasi dan Pelayanan Pajak
5. Kepala Bidang Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain
  - a. Sub Bidang Retribusi
  - b. Sub Bidang Bagi Hasil Pajak
  - c. Sub Bidang Pendapatan Lain-Lain
6. Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan
  - a. Sub Bidang Pengendalian dan Pembinaan Administrasi
  - b. Sub Bidang Pengendalian Pendapatan
  - c. Sub Bidang Evaluasi Kinerja
7. Unit Pelaksana Teknis Badan
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Dalam melaksanakan tugas sebagai pemungut pajak dan sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, mempunyai wilayah kerja pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah sebanyak 35 (tiga puluh

lima), Kantor Bersama Samsat sebanyak 46 (empat puluh enam) yang tersebar di 38 (tiga puluh delapan) Kabupaten/Kota seluruh Jawa Timur.



Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

**Gambar 2.2** Susunan Organisasi UPT Badan Pendapatan Daerah

Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah adalah sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan
4. Kepala Seksi Pembayaran dan Penagihan

#### **2.1.4 Tugas Pokok Dan Fungsi**

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki tugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi di bidang keuangan. Sedangkan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis di bidang keuangan;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang keuangan;
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang keuangan;

4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang keuangan;
5. Pelaksanaan administrasi badan di bidang keuangan;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **2.2 E-Samsat Jatim**

Seiring dengan pemenuhan kebutuhan dan perkembangan mobilitas masyarakat yang terus meningkat serta dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi menggunakan web yang berbasis internet, pada tahun 2011 Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur meluncurkan inovasi layanan unggulan yaitu e-Samsat Jatim dengan motto “Layanan Tanpa Batas Jarak, Ruang dan Waktu”. Inovasi layanan unggulan ini merupakan layanan Samsat pertama di Indonesia yang menggunakan web berbasis internet dan beroperasi 24 jam non stop.

Layanan e-Samsat Jatim adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui e-channel Bank yaitu Internet Banking, ATM, Mobile Banking, Payment Point Online Bank (PPOB) dan Teller.

Saat ini Bank *Persepsi* e-Samsat Jatim yang bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur adalah Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia, Bank Nasional Indonesia 46, Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dan Bank Tabungan Negara. Akan tetapi Layanan e-Samsat Jatim ini dalam pengesahan STNK harus ke loket samsat terdekat, sehingga hal ini yang menimbulkan proses kerja berkali-kali, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak masuk ke web e-Samsat Jatim ([www.esamsat.jatimprov.go.id](http://www.esamsat.jatimprov.go.id)) untuk mendapatkan kode bayar.



Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

**Gambar 2.3** Tampilan Web e-Samsat Jatim

2. Isi form di halaman depan

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

**Gambar 2.4** Tampilan menu e-Samsat Jatim

3. Dan didapatkan data besaran PKB yang harus dibayarkan

**e-SAMSAT Jatim**

**Petunjuk**

- Informasi disamping adalah identitas kendaraan bermotor anda. Pastikan sebelum anda melakukan pembayaran besaran Pajak Kendaraan Bermotor, Retribusi, dan Biaya Berlangganan.
- Klik tombol Bayar jika anda ingin melakukan transaksi dan lakukan acceptance kendaraan bermotor anda.
- Atau klik tombol Tidak untuk kembali ke halaman utama.

Untuk keamanan bertransaksi, siapkan Nomor Handuk dan BPKB yang terdapat dalam STNK kendaraan anda.

Detail dan besaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut:

Napel	W 1132 TA
Jenis Kend	OTOMOBIL
Marka	DAEWOO MATIZ 1.2 16V 1000
Typa	1400 cc
Warna	PUTIH
Tahun Buat	2007
Tgl Masa Laku	12-12-2010

PKB	Rp. 1.724.000,00
	Retribusi Rp. 1.000,00
	Biaya Rp. 0,00
	Biaya Rp. 0,00
SANKSI	Rp. 120.000,00
	Biaya Rp. 15.000,00
	Biaya Rp. 0,00
Pajak Berlangganan	Rp. 50.000,00
Pajak Penghasilan	Rp. 0,00
<b>Jumlah</b>	<b>Rp. 1.894.000,00</b>

Apabila anda ingin melakukan transaksi, klik tombol Ya.

Layanan ini pilihan untuk anda. Apabila memanfaatkan akan dikenakan biaya administrasi oleh bank yang bersangkutan.

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

**Gambar 2.5** Tampilan menu data pembayaran e-Samsat Jatim

4. Masuk ke channel perbankan untuk mendapatkan bukti bayar (Internet Banking, ATM, Mobile Banking, PPOB, Teller)
5. Kemudian datang ke KB Samsat terdekat yang telah dipilih pada saat mengakses web e-Samsat Jatim untuk melakukan pengesahan STNK  
Atau bisa juga pengesahan STNK dilakukan di mesin embosser yang terpasang di Kantor Pos yang telah bekerja sama.

## 2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

PKB merupakan jenis Pajak Provinsi yang menjadi tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pasal 3 bahwa Obyek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor, sedangkan sesuai dengan Pasal 4 bahwa (1) subjek PKB adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. (2) Wajib PKB adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor.

## 2.4 Structural Equation Modeling (SEM)

*Structural Equation Modeling (SEM)* merupakan sekumpulan teknik-teknik statistika yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif kompleks secara simultan. Hubungan yang kompleks itu dapat dibangun antara satu atau beberapa jenis *construct* endogen dengan salah satu *construct* eksogen (Hair et al, 1998).

### 2.4.1 Metode SEM

Metode SEM memiliki kemampuan analisis yang lebih baik dibandingkan dengan analisis jalur berganda dan regresi berganda karena SEM mampu menganalisis sampai pada level terdalam terhadap variable atau model yang diteliti (Miftahul, 2014).

Wijanto (2007:34) menunjukkan bahwa secara umum prosedur SEM menurut Bollen dan Long (1993) mengandung tahap-tahap berikut :

1. Spesifikasi model (model specification). Tahap ini berkaitan dengan pembentukan model awal persamaan struktural, sebelum dilakukan estimasi. Model awal ini diformulasikan berdasarkan suatu teori atau penelitian sebelumnya.
2. Identifikasi (identification). Tahap ini berkaitan dengan pengkajian tentang kemungkinan diperolehnya nilai yang unik untuk setiap parameter yang ada di dalam model dan kemungkinan persamaan simultan tidak ada solusinya.
3. Estimasi (estimation). Tahap ini berkaitan dengan estimasi terhadap model untuk menghasilkan nilai-nilai parameter dengan menggunakan salah satu metode estimasi yang tersedia. Pemilihan metode estimasi yang digunakan seringkali ditentukan berdasarkan karakteristik dari variabel-variabel yang dianalisis.
4. Uji Kecocokan (testing fit). Tahap ini berkaitan dengan pengujian kecocokan antara model dengan data. Beberapa kriteria ukuran kecocokan atau Goodness Of Fit (GOF) dapat digunakan untuk melaksanakan langkah ini.
5. Respesifikasi (respecification). Tahap ini berkaitan dengan menspesifikasikan model berdasarkan atas hasil uji kecocokan tahapan sebelumnya

## **2.5 Partial Least Squares (PLS)**

Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) merupakan metode alternatif untuk model persamaan struktural yaitu untuk menguji secara simultan hubungan antara konstruk laten dalam hubungan linier maupun non linier dengan banyak indikator (Ghozali, 2016, P.3).

### **2.5.1 Keunggulan PLS-SEM**

Menurut Ghozali, 2016, P.5, PLS-SEM memiliki keunggulan yaitu :

1. Model penelitian dengan variabel laten yang memiliki kompleksitas yang tinggi, menggunakan PLS-SEM dapat menguji hubungan yang kompleks dan banyak konstruk serta banyak indikator. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu Kepercayaan, Kesadaran, Kemudahan dan Niat Menggunakan, dengan dua puluh satu indikator, dimana akan diteliti pengaruh masing-masing variabel tersebut untuk mendapatkan faktor dominan yang mempengaruhi variabel Niat Menggunakan, sehingga dapat meningkatkan pengguna layanan e-Samsat Jatim.
2. Data yang digunakan tidak mensyaratkan harus berdistribusi normal, dapat menangani segala skala pengukuran, dapat digunakan pada sampel yang kecil. Sampel/responden sebanyak 200 responden pengguna layanan e-Samsat Jatim yang tersebar di Kantor Bersama Samsat se-Surabaya.
3. Pendekatan PLS dengan desain dasar dan konsep yang jelas dapat mengatasi masalah riset bersifat substantif seperti analisis interaksi model, analisis hierarchical model, analisis multigroup model dan lainnya. Penelitian ini menggunakan model interaktif, dimana mengetahui hubungan antar variabel dengan menggunakan dua puluh satu indikator.

## 2.5.2 Tahapan Evaluasi Model PLS-SEM

Pada Ghazali, 2016, P.85, dalam melakukan evaluasi model dengan menggunakan PLS-SEM ada dua tahapan.

### 2.5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran atau *outer model*

Evaluasi ini bertujuan untuk pengujian validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten.

#### 2.5.2.1.1 Pengujian Validitas

Dilakukan dengan tujuan apakah indikator yang diukur adalah valid atau tidak sehingga dapat menjelaskan indikator tersebut siap untuk diukur. Validitas terbagi menjadi : (1) *Construct validity* atau *Factorial validity*, digunakan untuk mengukur konsep dari konstruk laten terdiri dari *Convergent Validity* yang digunakan untuk menguji korelasi antar indikator untuk mengukur konstruk dan *Discriminant Validity* untuk menguji indikator dari dua konstruk yang seharusnya tidak berkorelasi tinggi, (2) *Predictive validity*, yang digunakan untuk mengestimasi beberapa perilaku eksternal untuk mengukur instrumen itu sendiri, (3) *Content validity* digunakan untuk mengukur konstruk sebelum dan sesudah dibentuk untuk menguji validitas internal dan statistical.

#### 2.5.2.1.2 Pengujian Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah indikator dari variabel dapat digunakan untuk melakukan pengukuran lebih dari dua kali dengan hasil yang akurat. Dalam PLS-SEM menguji reliabilitas disebut *composite reliability*.

Aturan pada Ghazali 2016, P.89 bahwa Evaluasi Model Pengukuran atau *Outer Model* dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut :

**Tabel 2.1** Aturan Evaluasi Model Pengukuran atau *Outer Model*

Kriteria	Parameter	Aturan
Indicator Reliability	Loading Factor	> 0.7 untuk penelitian <i>confirmatory</i> , 0,60 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian <i>exploratory</i>
Internal Consistency Reliability	Composite Reliability	> 0.7 untuk penelitian <i>confirmatory</i> , 0,60 – 0,7 masih dapat



		diterima untuk penelitian <i>exploratory</i>
Convergent Validity	Average Variance Extracted	0,5 untuk penelitian <i>confirmatory</i> dan <i>exploratory</i>
Discriminant Validity	Akar Kuadrat AVE dan Korelasi antar konstruk laten	Akar Kuadrat AVE > Korelasi antar konstruk laten

### 2.5.2.2 Evaluasi Model Struktural atau *inner model*

Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan memprediksi hubungan antar variabel laten dengan cara melihat :

1. Presentase variance yang dapat dijelaskan dengan melihat nilai R-Square, R Square atau Adjusted R<sup>2</sup> 0.70 0.45 dan 0.25 bahwa model kuat, moderat dan lemah
2. Proporsi variance dihitung dengan menggunakan partial F-test (Cohen 1988, P.410; Klein 2004, P.97), nilai f<sup>2</sup> 0.02, 0.15, dan 0.35 bahwa mempunyai pengaruh yang kecil, menengah dan besar
3. Untuk mengetahui signifikansi dari nilai P-Value (Ghozali, 2016, P.99). Tingkat signifikansi (two-tailed) : P-value 0.10 (significance level = 10%), P-value 0.05 (significance level = 5%), P-value 0.01 (significance level = 1%)

Aturan pada Ghazali 2016, P.89 bahwa Evaluasi Model Struktural atau *Inner Model* dapat dilihat pada tabel 2.2 sebagai berikut :

**Tabel 2.2** Aturan Evaluasi Model Struktural atau *Inner Model*

Kriteria	Aturan
<i>R-Square</i> atau <i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	0.70 menunjukkan model kuat, 0.45 menunjukkan model moderat, 0.25 menunjukkan model lemah
<i>Effect Size</i> (f <sup>2</sup> )	0.02 menunjukkan kecil, 0.15 menunjukkan menengah, 0.35 menunjukkan besar
<i>Q<sup>2</sup> predictive relevance</i>	<i>Q<sup>2</sup></i> > 0 menunjukkan model mempunyai <i>predictive relevance</i> dan jika <i>Q<sup>2</sup></i> < 0 menunjukkan model kurang mempunyai <i>predictive relevance</i>
<i>q<sup>2</sup> predictive relevance</i>	0.02 menunjukkan lemah, 0.15 menunjukkan moderat, 0.35 menunjukkan kuat
<i>APC, ARS dan AARS</i>	P-value 0.05
<i>AVIF dan AFVIF</i>	3.3, namun nilai 5 masih dapat diterima
<i>Goodness Tenenhaus</i>	0.10 menunjukkan keci, 0.25 menunjukkan menengah, 0.36 menunjukkan besar
<i>SPR</i>	Idealnya = 1, namun nilai 0.7 masih dapat

	diterima
<i>RSCR</i>	Idealnya = 1, namun nilai 0.7 masih dapat diterima
<i>SSR</i>	Harus 0.7
<i>NLBCDR</i>	Harus 0.7
<i>Signifikansi (two-tailed)</i>	P-value 0.01 (significance level = 10%), P-value 0.05 (significance level = 5%), P-value 0.01 (significance level = 1%)

Kemudian kriteria dari evaluasi pengukuran struktural dari hasil menjalankan pada aplikasi WarpPLS 5.0 adalah gambar 2.6

Model fit and quality indices
Average path coefficient (APC)=0.354, P<0.001
Average R-squared (ARS)=0.415, P<0.001
Average adjusted R-squared (AARS)=0.410, P<0.001
Average block VIF (AVIF)=1.600, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.908, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tenenhaus GoF (GoF)=0.493, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36
Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1
R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1
Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 2.6** Ouput WarpPLS 5.0

## 2.6 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini akan dijelaskan dua topik penelitian-penelitian terdahulu, yaitu penelitian dengan topik tentang e-layanan dan tentang SEM. Kajian pustaka ini digunakan sebagai bahan/acuan dalam melakukan pengembangan penelitian serta penulisan buku hasil penelitian.

### 2.6.1 Penelitian dengan topik e-layanan

Mengadopsi penelitian sebelumnya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi layanan elektronik, dalam penelitian ini penulis mengembangkan variabel Kepercayaan, Kemudahan, Kesadaran dan Niat Menggunakan. Penelitian

sebelumnya yang menjadi sumber yaitu pada Tabel 2.1 Penelitian tentang e-layanan.

**Tabel 2.3** Penelitian Tentang e-Layanan

No.	Peneliti	Tahun	Faktor-Faktor yang mempengaruhi adopsi perbankan	Judul
1.	Rajanibala	2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Kemudahan Penggunaan</li> <li>) Kenyamanan</li> <li>) Hemat biaya</li> </ul> Variabel yang digunakan : <ul style="list-style-type: none"> <li>) Percieved Of Usefulness</li> <li>) Percieved Ease Of Use</li> <li>) Compatibility</li> <li>) Security</li> <li>) Privacy</li> <li>) Trust</li> <li>) Accuracy.</li> </ul>	An Analysis on determinant factors which influence the e-banking services adoption
2.	Abdullah Bin Omar et. Al	2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Persepsi pelanggan</li> <li>) Preferensi masalah dan saran tentang perbankan online</li> <li>) Keandalan</li> <li>) Kenyamanan</li> <li>) Kecepatan</li> <li>) Keamanan</li> <li>) Efektivitas biaya</li> <li>) Mudah digunakan, dan sistem bebas kesalahan</li> <li>) Pelanggan bank tidak mengetahui tentang layanan perbankan online</li> <li>) Kurangnya kepercayaan di antara pelanggan pada layanan perbankan online</li> </ul>	Customer Perception Toward Online Banking Services : Empirical Evidence From Pakistan
3.	Reema Aswani, dkk	2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Performance Expectancy (PE),</li> <li>) Effort Expectancy (EE)</li> <li>) Social Influence (SI)</li> <li>) Facilitating Condition (FC)</li> <li>) Hedonic Motivation (HM)</li> <li>) Behaviour Intention (BI),</li> <li>) Usage (U)</li> </ul>	Adoption of public WiFi using UTAUT2: An exploration in an emerging economy
4.	Natrah S	2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Tingkat pengetahuan pembayar pajak</li> <li>) Kompleksitas yang dirasakan dari system pajak pendapatan</li> <li>) Perilaku ketidakpatuhan diantara pembayar pajak.</li> </ul>	Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View
5.	Daniel B	2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Variabel trust</li> </ul>	Integrating trust and

			) Personal value Variabel Mediasi : Kesadaran waktu & Kepedulian Lingkungan	personal values into the Technology Acceptance Model: The case of e-government services adoption
6.	Andreas, Enni S dkk	2015	Variabel Mediasi : ) Kesadaran wajib pajak tentang hubungan antara sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kemanfaatan nomor id pajak, kualitas layanan ) Kepatuhan wajib pajak	The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables
7.	Claudio Ruso et. al	2014	12 dimensi utama : ) Cost Saving ) Time Saving ) Unconstrained Access ) Multichannle Accsessability ) Security ) Democracy ) Transparency ) User Friendliness ) Quality ) Interactivity and Possibility ) Customization ) System Integration.	Benefits sought by citizens in multichannel e-government payment services

## 2.6.2 Penelitian dengan topik SEM

Penelitian sebelumnya, Mona Lismawati (2014) dengan judul Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-System Perpajakan Pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang, penelitian membahas tentang E-system perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi, yang diharapkan dengan e-system dapat mempermudah Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Penelitian ini untuk membuktikan pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan SPSS. Hasil analisis membuktikan bahwa besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,351. Jadi besarnya pengaruh dari penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak hanya

sebesar 35,1% sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan e-system perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wajib Pajak pengguna e-system.

Penelitian kedua adalah Aulia Hanifa (2017) dengan judul Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Studi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Surakarta, penelitian ini menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi nasabah pengguna layanan Internet Banking BRIS Cabang Surakarta terhadap sikap dan penggunaan layanan Internet Banking. Berdasarkan pengujian dan hasil analisis data serta pembahasan hasil analisis data (pembuktian hipotesis) disimpulkan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using. Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Attitude Toward Using. Perceived Ease of Use tidak berpengaruh positif terhadap Actual Usage. Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Actual Usage. Attitude Toward Using berpengaruh positif terhadap Actual Usage.

Penelitian ketiga adalah Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2017) dengan judul Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah Dimodifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang intensi untuk menggunakan aplikasi mobile banking untuk mendukung aktivitas mereka sehari-hari. Dengan memasukkan tiga variable external yaitu pengalaman, kompleksitas, dan gender. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua konstruk dalam model TAM original secara statistik signifikan Sedangkan pada bagian lain, gender sebagai variabel eksternal dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Implikasi dari hasil penelitian ini relevan bagi mahasiswa yang berminat menggunakan mobile banking agar lebih memperhatikan faktor pengalaman dan kemudahan penggunaan.

Penelitian keempat Haidir Harun (2006) dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. Penelitian ini menggunakan 4 variabel dan 3 hipotesis. Hasil penelitian adalah analisis mendukung tiga hipotesis yaitu persepsi

kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas perusahaan.

Penelitian kelima adalah Baskoro Adi Putranto (2008) dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Word Of Mouth Marketing (WoM), pada penelitian ini hasil analisa menunjukkan bahwa keunggulan atribut layanan dan berpengaruh terhadap kepuasan pemberi referensi dan kinerja word of mouth marketing dan kepuasan pemberi referensi berpengaruh positif terhadap kinerja word of mouth marketing. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa keunggulan atribut layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemberi referensi, keunggulan atribut layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja word of mouth marketing, kepuasan pemberi referensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja word of mouth marketing.

Penelitian keenam adalah Suharjono (2006) dengan judul Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat di Kota Surakarta. Pengukuran kualitas pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar, yaitu spesifikasi teknis atau yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan, dengan variabel prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan survey kepada wajib pajak Penelitian di Kantor SAMSAT Surakarta. Data hasil survey diolah dengan metode regresi logistik. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan ada tiga variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap probabilitas kepuasan wajib pajak adalah prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan produk pelayanan. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap probabilitas kepuasan wajib pajak adalah biaya pelayanan. Model regresi logistik mampu menjelaskan tingkat kepuasan wajib pajak sebesar 88%. Nilai -2 Log likelihood = 46,997 menunjukkan model regresi logistik sesuai dengan variabel yang diteliti. Selain itu nilai Nagelkerke  $R^2 = 0,679$  artinya 67,9% kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana dan kompetensi petugas. Sedang 32,1% dijelaskan oleh variabel yang lain.

Penelitian ketujuh adalah Pipit Febriana Dewi (2018) dengan judul Faktor Penentu Penolakan dan Adopsi e-Samsat oleh masyarakat : studi kualitatif di Kabupaten Pacitan. Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menolak dan mengadopsi e-Samsat Jatim di Kabupaten Pacitan. Teori Difusi Inovasi digunakan dalam penelitian ini dimana data diperoleh berdasarkan aspek pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk mengadopsi e-Samsat Jatim yaitu ikut berpartisipasi dalam program pemerintah di era digitalisasi, adanya transparansi mengenai jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan, efisiensi terhadap biaya, waktu, dan tempat dimana pembayaran dapat dilakukan dimana saja, juga dapat terhindar dari keterlambatan pembayaran. Adapun faktor yang menyebabkan masyarakat menolak adopsi e-Samsat Jatim yaitu karena keterbatasan pengetahuan tentang e-Samsat Jatim, masyarakat juga memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi, alur pembayaran juga dirasa rumit sehingga menyebabkan masyarakat merasa inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lama lebih mudah. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menyebabkan banyaknya masyarakat Kabupaten Pacitan kurang mengetahui tentang eSamsat ditambah lagi dengan keberadaan Kantor Bersama Samsat yang masih dapat dijangkau juga menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk ke kantor daripada mengadopsi e-Samsat Jatim. Selain itu keterbatasan fasilitas perbankan dan jaringan internet juga ikut mempengaruhi masyarakat untuk menolak adopsi e-Samsat Jatim.

Penelitian kedelapan adalah Dodi Kurniawan (2014) dengan judul Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Kawasan Wisata Pantai Parangtritis dengan menggunakan SEM. Penelitian ini membahas tentang *Structural Equation Model* (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri dan model persamaan simultan (*simultaneous equation modeling*) yang dikembangkan di ekonometrika. SEM digunakan untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan terhadap loyalitas pengunjung kawasan wisata pantai Parangtritis. Tujuan penulisan adalah mendeskripsikan hasil analisis

pengaruh tingkat pelayanan terhadap loyalitas pengunjung kawasan wisata pantai Parangtritis dengan menggunakan SEM. Variabel yang dipakai yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan dan loyalitas. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel random. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Hasilnya asumsi yang disyaratkan dalam analisis SEM telah terpenuhi, yaitu: normalitas (CR=2,414), tidak ada outlier (nilai *mahalonobis distance* Hasil analisis model menunjukan model fit (Chi Square = 597,647 , P = 0,097 ,CMIN/DF=1,079 , GFI= 0,769 , RMSEA=0,028 , TLI=0,929 dan PGFI=0,676). Dari 5 dimensi tingkat pelayanan terdapat 2 dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yaitu dimensi *responsiveness* dan *assurance*.

Penelitian kesembilan adalah Prodromos et. al (2015) dengan judul Factor Affecting The Intention to Use e-Government Services. Pada penelitian ini meneliti yang memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat yang menggunakan layanan eGovernment, secara empiris menggunakan kuesioner terstruktur yang baru dikembangkan. Sedangkan teknik Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk menganalisa data. Hasil menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan adalah penentu yang paling penting untuk menggunakan layanan e-Government. Dan faktor lainnya adalah faktor kepercayaan yang dirasakan, pengalaman internet, pengaruh teman sebaya, self-efficacy komputer dan risiko yang dirasakan.

Dapat dibuatkan rangkuman dari penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.4** Penelitian Menggunakan SEM

No.	Peneliti	Tahun	Faktor	Judul
1.	Mona Lismawati	2014	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-System Perpajakan Pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang
2.	Aulia Hanifah	2017	Persepsi Pengguna Layanan	Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap



				Penggunaan Layanan Internet Banking Studi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Surakarta
3.	Hanif Astika	2017	Minat Penggunaan	Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah Dimodifikasi
4.	Haidir Harun	2006	Kepuasan Pelanggan	Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi
5.	Baskoro Adi	2008	Kepuasan Pelanggan	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Word Of Mouth Marketing (WoM)
6.	Suharjono	2006	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat di Kota Surakarta
7.	Pipit Febriana	2018	Persepsi Pengguna	Faktor Penentu Penolakan dan Adopsi e-Samsat oleh masyarakat : studi kualitatif di Kabupaten Pacitan
8.	Dodi K	2014	Kepuasan Pelanggan	Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Kawasan Wisata Pantai Parangtritis dengan menggunakan SEM
9.	Podromos	2015	Kepercayaan	Factor Affecting The Intention to Use e-Government Services

## 2.7 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini digunakan variabel Kepercayaan kemudian disingkat (KP), Kemudahan kemudian disingkat (KM), Kesadaran kemudian disingkat (KS) sebagai variabel independen dan Niat Menggunakan kemudian disingkat (NM) sebagai variabel dependen. Masing-masing variabel mempunyai beberapa

indikator. Kepercayaan mempunyai 5 indikator, Kemudahan mempunyai 7 indikator, Kesadaran mempunyai 4 indikator, Niat Menggunakan mempunyai 5 indikator, sehingga total indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 21 indikator.

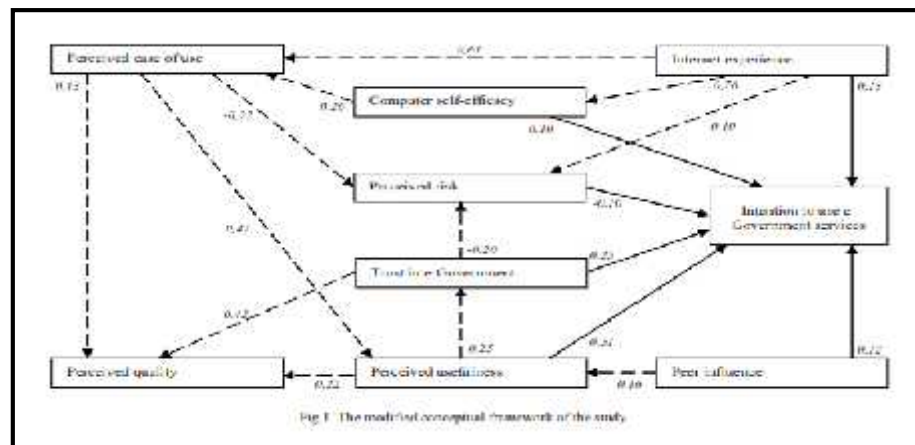
Agar tidak terjadi perbedaan pengertian perlu dijelaskan definisi operasional variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **2.7.1 Kepercayaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia percaya berarti mengakui atau yakin bahwa sesuatu memang benar atau nyata, sedangkan Kepercayaan adalah tindakan untuk percaya. Kepercayaan adalah faktor yang telah diselidiki secara ekstensif dan didefinisikan dengan berbagai cara berbeda. Menurut Rotter dalam Podromos (2015), kepercayaan dianggap sebagai "harapan bahwa janji itu seseorang atau kelompok dapat diandalkan ". Percaya pada konteks e-Government diukur melalui dua dimensi : kepercayaan pada entitas tertentu yaitu pemerintah, dan percaya pada keandalan yang memungkinkan teknologi yaitu internet. Dengan demikian Kepercayaan dipilih sebagai variabel penelitian adalah menyakini bahwa e-Samsat Jatim memang benar-benar ada dan nyata.

Penelitian yang menggunakan variable Kepercayaan adalah :

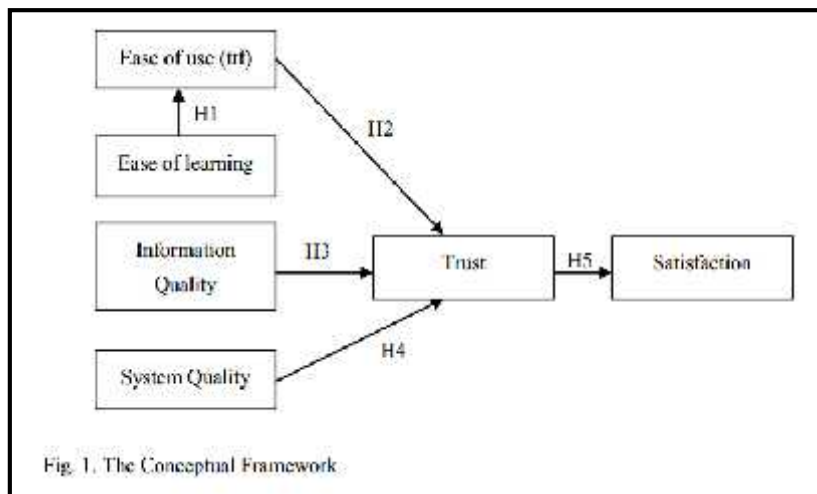
1. Penelitian Podromos et al (2015), bahwa meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi warga niat untuk menggunakan layanan e-Government. Dengan kerangka konseptual yang diusulkan telah diuji secara empiris menggunakan kuesioner terstruktur yang baru dikembangkan. Data sampel 547 warga Yunani dan Structural Equation Modeling (SEM) teknik telah digunakan untuk menganalisa data. Hasil menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan adalah penentu yang paling penting niat untuk menggunakan layanan e-Government. Faktor penting lainnya adalah Kepercayaan yang dirasakan, pengalaman internet, pengaruh teman sebaya, self-efficacy komputer dan risiko yang dirasakan.



Sumber : Prodromos Chatzoglou

**Gambar 2.7** Penelitian Prodromos Chatzoglou

2. Penelitian Ooh Kim Lean et al (2009), merupakan studi eksplorasi pada e-government di Malaysia. Dengan liberalisasi dan globalisasi, internet telah digunakan sebagai media transaksi di hampir semua aspek kehidupan manusia. Studi ini menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan e-government di antara orang Malaysia. Menggunakan faktor budaya dan model Trust dengan lima dimensi. Kuesioner terstruktur digunakan untuk mengumpulkan data dari 195 responden tetapi hanya 150 responden dengan jawaban lengkap yang berpartisipasi dalam penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepercayaan, kegunaan yang dirasakan, persepsi keuntungan relatif dan citra yang dirasakan, masing-masing, memiliki hubungan positif langsung yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan e-government.
3. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang penting dari keberhasilan sistem informasi, kemudian kepercayaan telah ditemukan sebagai faktor penting dalam sistem informasi. Penelitian ini kepercayaan memediasi kepuasan dan penerimaan sistem informasi

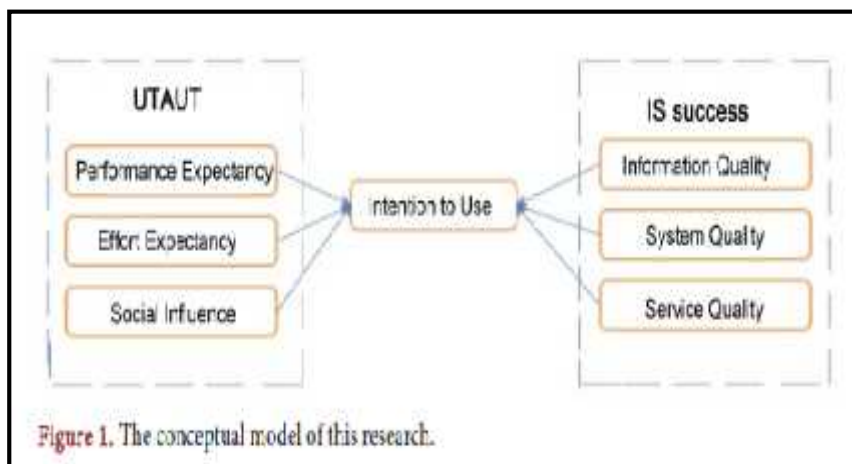


Sumber : Penelitian Erne Suzila et. al (2012)

**Gambar 2.8** Penelitian Erne Suzila

### 2.7.2 Niat Menggunakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Niat adalah kehendak akan melakukan sesuatu, sedangkan Menggunakan adalah mengambil manfaatnya, sehingga Niat Menggunakan adalah kehendak/keinginan untuk melakukan sesuatu dengan mengambil manfaatnya. Penelitian Ngac Long Lu et. al (2016) bahwa niat untuk menggunakan layanan e-Government yaitu pembayaran pajak online dipengaruhi oleh 6 faktor yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kualitas informasi, kualitas system, kualitas layanan. Dengan demikian Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim adalah Wajib Pajak berkehendak melakukan pelayanan PKB dengan memanfaatkan teknologi informasi.



Sumber : Ngac Long Lu

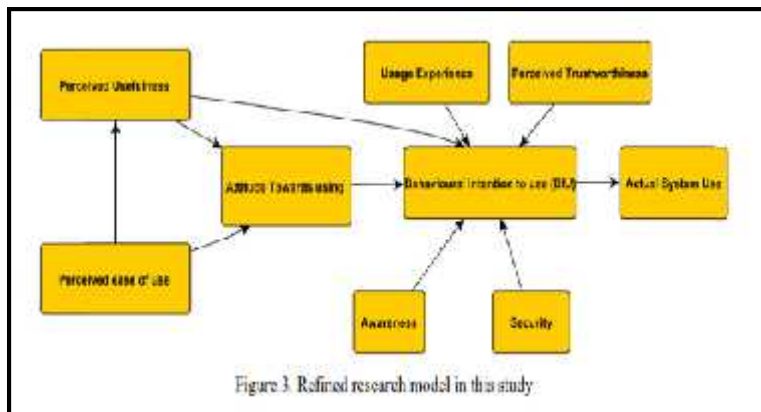
**Gambar 2.9** Penelitian Ngac Long Lu

### **2.7.3 Kesadaran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kesadaran adalah hal yang dirasakan seseorang. Dan menurut Al-Hadidi (2010) dalam Raed Alotaibi et al (2016) menegaskan bahwa kesadaran pengguna tentang teknologi merupakan faktor utama dalam pengadopsiannya. Apalagi Alotaibi, Sandhu, dan Houghton (2014) menegaskan bahwa kesadaran harus ditingkatkan pada pengguna karena dianggap sebagai faktor penting dalam penerimaan sistem elektronik baru. Penelitian sebelumnya oleh (Alomari, Woods, & Sandhu, 2012) menemukan tiga faktor memainkan peran penting dalam penerimaan sistem baru: kesadaran akan internet, pekerja dengan informasi keterampilan teknologi dan memahami Internet. Dengan demikian Kesadaran Wajib Pajak dalam menggunakan layanan e-Samsat adalah manfaat yang dapat dirasakan dan mengerti akan keadaan layanan yang menggunakan teknologi informasi.

Penelitian yang menggunakan variabel Kesadaran adalah :

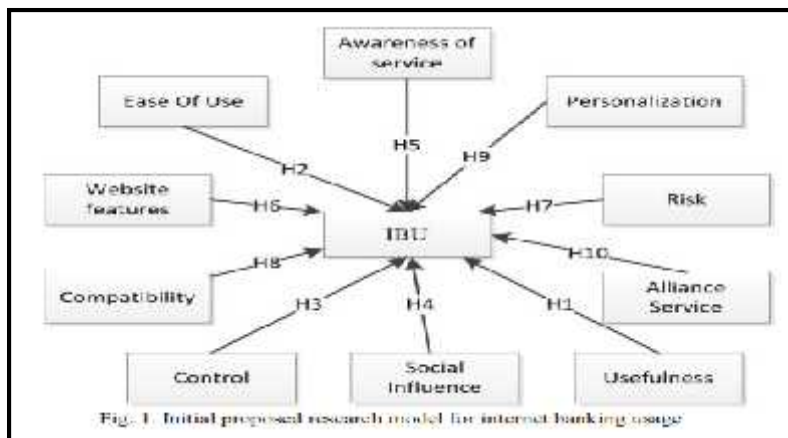
1. Penelitian Raed Alotaibi et al (2016), Di Arab Saudi, pemerintahan Mobile (m-government) sedang dalam masa pertumbuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi potensi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan m-government di Arab Saudi untuk meningkatkan implementasi di masa depan. Untuk menguji hubungan antara faktor eksternal dan niat perilaku untuk menggunakan (BIU) dalam TAM model, penelitian kualitatif dilakukan menggunakan wawancara semi-terstruktur dengan lima ahli dari Yesser. Analisis menunjukkan bahwa faktor kepercayaan, pengalaman penggunaan, kesadaran, dan keamanan mungkin mempengaruhi adopsi layanan m-government di Arab Saudi.



Sumber : Penelitian Raed Alotaibi (2016)

**Gambar 2.10** Penelitian Raed Alotaibi

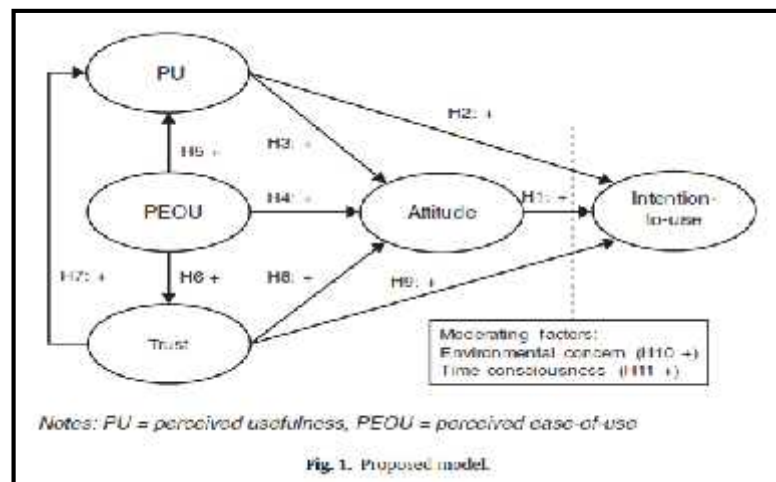
2. Penelitian Salva (2014), tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan internet banking dengan memasukkan 10 variabel yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, kontrol, pengaruh sosial, kompatibilitas, risiko, fitur situs web, layanan aliansi, kesadaran layanan dan personal yang mempengaruhi penggunaan internet banking. Dengan hasil kompatibilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan internet banking, kemudian diikuti



Sumber : Penelitian Salva Daneshgade et al (2014)

**Gambar 2.11** Penelitian Salva Daneshgade et al

3. Penelitian Daniel B et al (2012), menganalisis pengadopsian penerapan layanan e-Government, dan mengusulkan bahwa kepercayaan dan nilai-nilai pribadi mempunyai kontribusi yang baik terhadap pengadopsian e-government.



Sumber : Penelitian Daniel B

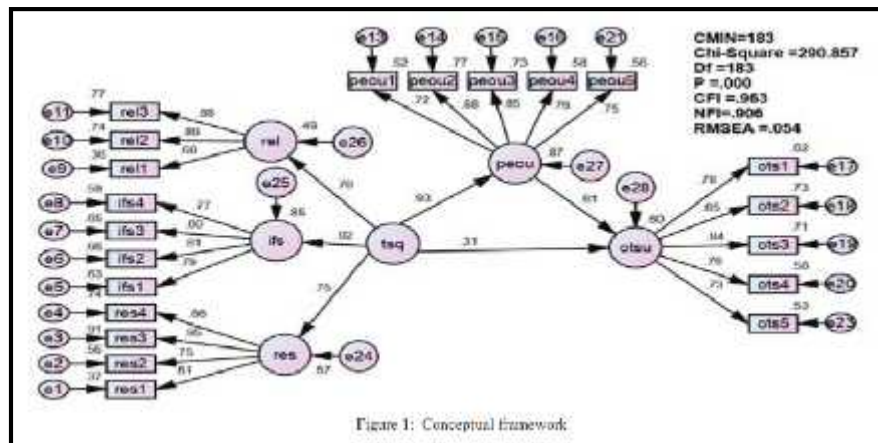
**Gambar 2.12** Penelitian Daniel B

#### 2.7.4 Kemudahan

Menurut Kamus Besar Indonesia bahwa Kemudahan adalah sesuatu yang dapat mempermudah. Sehingga Wajib Pajak dalam menggunakan layanan e-Samsat Jatim akan mendapatkan kemudahan dengan dipandu petunjuk-petunjuk dan cara menggunakan layanan pembayaran PKB.

Penelitian yang menggunakan variabel Kemudahan adalah :

1. Penelitian Bojuwon Mustapa et. al (2015), menguji efek mediasi dari persepsi Kemudahan penggunaan pada hubungan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online. Dengan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek mediasi yang signifikan antara kualitas layanan pajak dan sistem pajak online, dan kualitas layanan pajak memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap sistem pajak online. Penelitian ini untuk memahami penggunaan efektif dari sistem pajak online yang mengarah pada peningkatan kepatuhan pajak dan penciptaan pendapatan.



Sumber : Penelitian Bojuwon Mustapa et al (2015)

**Gambar 2.13** Penelitian Bojuwon M

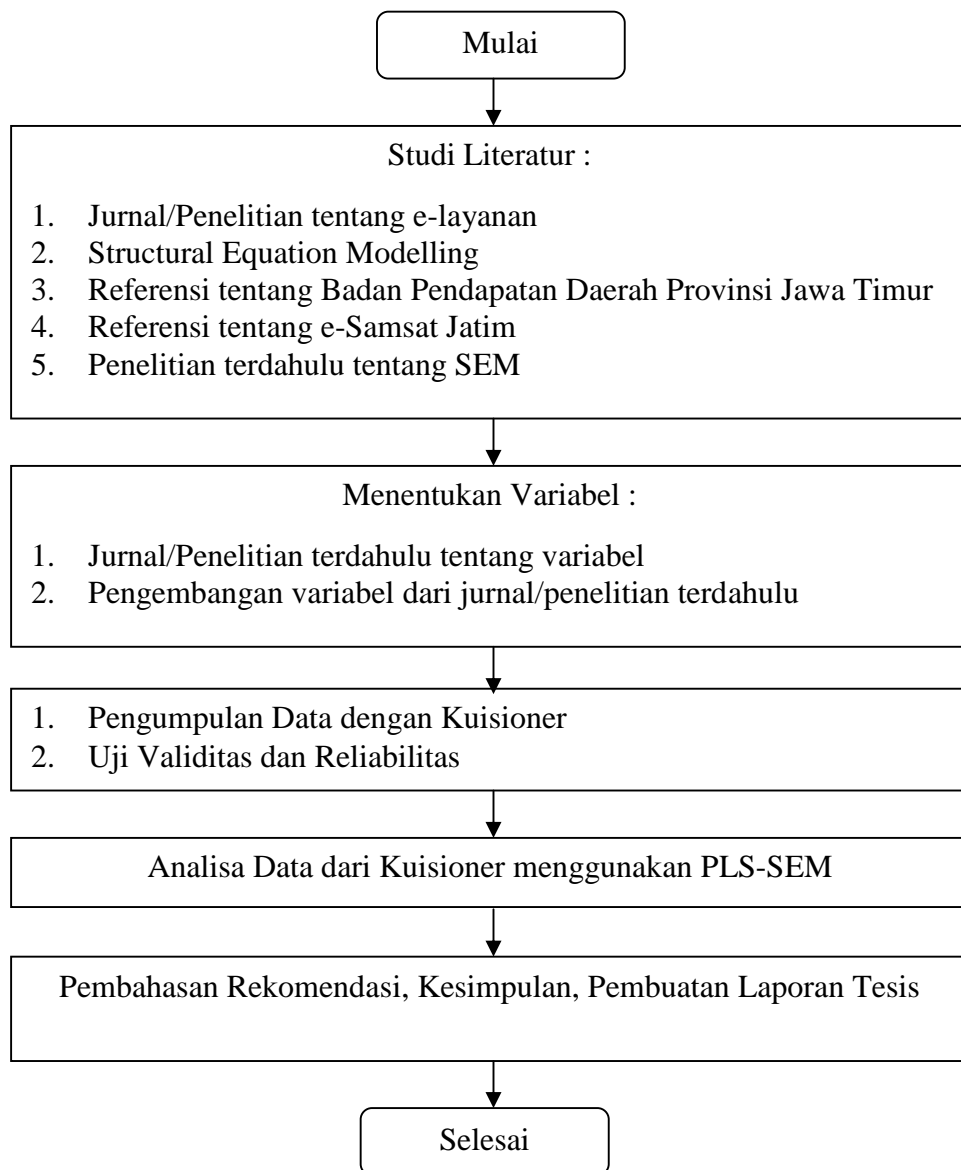
2. Penelitian Flavio et al (2016), Persepsi kepercayaan, kegunaan, dan kemudahan penggunaan tampaknya menjelaskan banyak penggunaan situs web yang efektif, membahas sejauh mana faktor-faktor tersebut memengaruhi penggunaan situs web pemerintah berdasarkan penelitian dengan 210 warga yang melakukan pendaftaran pemilihan biometrik di Joao Pessoa - sebuah kota besar di Brasil. Rata-rata, kegunaan yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan. Dalam hal kepercayaan, hanya dimensi tentang kepercayaan pada pemerintah yang memengaruhi semua tingkat penggunaan. Analisis data terdiri dari empat langkah: eksplorasi awal penilaian, statistik deskriptif dari sampel, psikometri penilaian konsistensi timbangan, dan analisis data multivariat (estimasi OLS dan model regresi kuantitatif).



### BAB 3

## METODOLOGI PENELITIAN

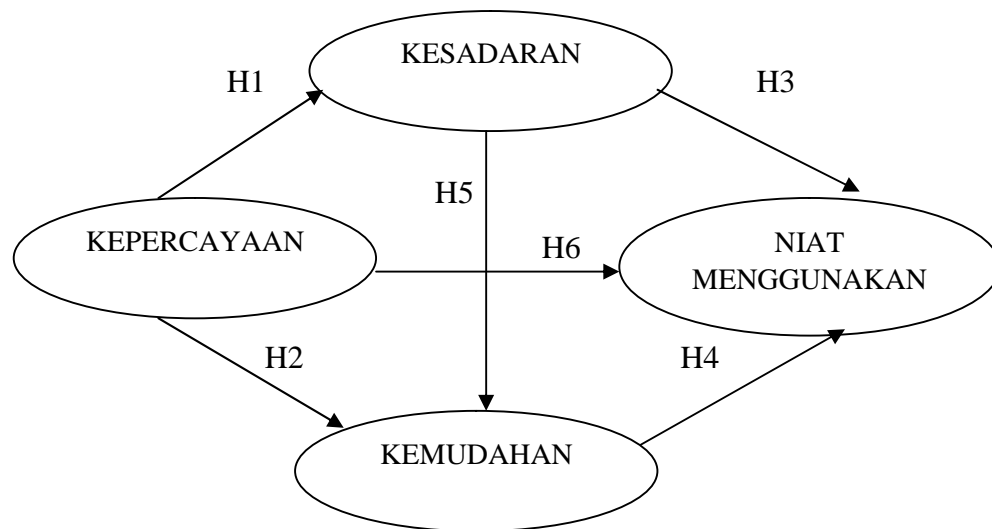
Pada Bab ini akan dibahas tentang langkah-langkah yang dilakukan pada proses penelitian. Proses penelitian pertama yang dilakukan adalah persiapan dan studi literatur yaitu dengan menggali teori-teori apa saja yang bisa digunakan sebagai referensi penelitian, penelitian-penelitian apa saja yang telah dilakukan sebelumnya, metode pengumpulan data.



**Gambar 3.1** Metodologi Penelitian

### 3.1 Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian

Mengembangkan dari beberapa penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi untuk mengadopsi teknologi informasi dalam e-government, e-payment sehingga penulis mengadopsi faktor-faktor tersebut dengan mengajukan model sebagai berikut :



**Gambar 3.2** Kerangka Konsep Penelitian

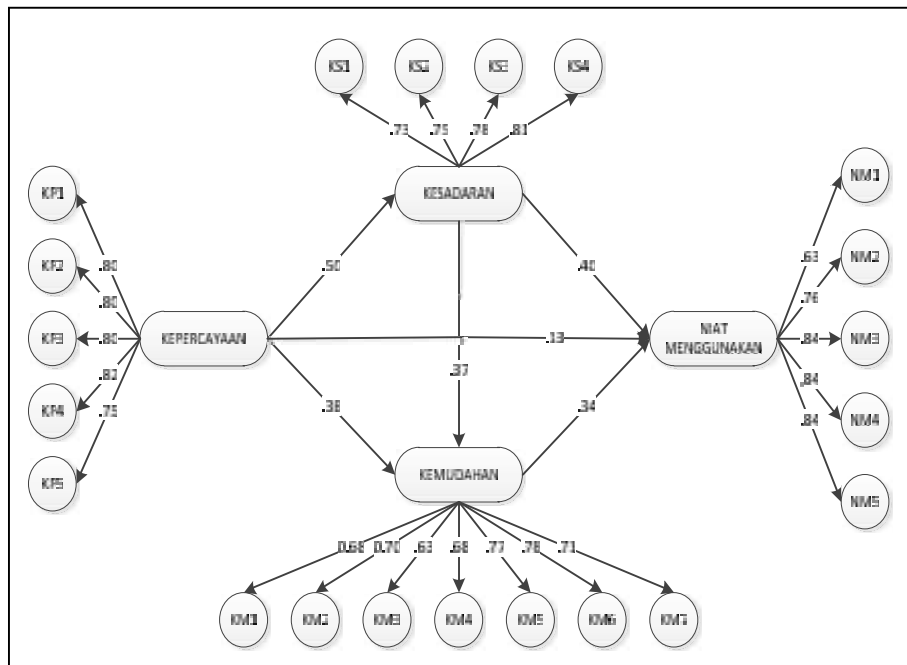
Kerangka konsep dan Hipotesa Penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. H0 : Apakah Kepercayaan, Kesadaran, Kemudahan mempengaruhi Niat Menggunakan
2. H1 : Kepercayaan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan melalui Kesadaran (Daniel B, 2012)
3. H2 : Kepercayaan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan melalui Kemudahan (Erne Suzila, 2012)
4. H3 : Kesadaran berpengaruh terhadap Niat Menggunakan (Raed Alotaibi, 2016)
5. H4 : Kemudahan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan (Flavio, 2016)
6. H5 : Kepercayaan berpengaruh terhadap Niat Menggunakan (Podromos, 2015)
7. H6 : Kesadaran berpengaruh terhadap Kemudahan (Daniel B, 2012)

### 3.2 Model SEM Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka, penulis mengadopsi dan mengembangkan variabel dan indikator penelitian-penelitian sebelumnya yang kemudian dijadikan variabel dan indikator penelitian, kemudian didapatkan model penelitian pada Gambar 3.3 yang menjelaskan bahwa variabel Kepercayaan memiliki lima indikator, variabel Kesadaran memiliki empat indikator, variabel Kemudahan memiliki tujuh indikator dan variabel Niat Menggunakan memiliki lima indikator.

Penelitian untuk mengetahui masing-masing variabel mempunyai pengaruh pada Niat Menggunakan.



Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 3.3** Model Penelitian

### 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka, penulis mengadopsi variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1** Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber
Kepercayaan (KP)	KP1	Apakah menurut anda keamanan web sudah aman?	(Ooh Kim Lean et al, 2009); (Daniel B,
	KP2	Apakah menurut anda keamanan web bisa diandalkan?	

	KP3	Apakah menurut anda kerahasiaan data wajib pajak tidak diketahui pihak lain?	2012); Erne Suzila et. al (2012); (Flavio, 2016).
	KP4	Apakah menurut anda kerahasiaan data pembayaran pajak tidak diketahui pihak lain?	
	KP5	Apakah menurut anda keamanan web tidak bisa diserang oleh virus/kejahatan internet?	
Kemudahan (KM)	KM1	Apakah anda mudah untuk masuk/mengakses ke halaman web?	(Podromos, 2015); (Ngac Long Lu et. al, 2016); (Berlilana, 2017).
	KM2	Apakah menurut anda web mudah digunakan?	
	KM3	Apakah menurut anda web mudah dimengerti /dipahami ?	
	KM4	Apakah menurut anda menu-menu di web mudah dimengerti?	
	KM5	Apakah menurut anda menu-menu di web sudah jelas?	
	KM6	Apakah menurut anda langkah-langkah penggunaan web sudah jelas?	
	KM7	Apakah menurut anda langkah-langkah penggunaan web sudah sesuai urutan?	
Kesadaran (KS)	KS1	Apakah anda sudah mengetahui adanya web e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet?	(Al-Hadidi, 2010); Daniel B et al (2012); (SalvaDanes hgade et al, 2014); (Alotaibi, Sandhu, & Houghton, 2014); (Alomari, Woods, & Sandhu, 2012); (RaedAlotaibi et al, 2016).
	KS2	Apakah menurut anda informasi tertera di web tentang besaran biaya pajak akurat?	
	KS3	Apakah menurut anda kelancaran web dalam mendapatkan kode bayar sudah sesuai?	
	KS4	Apakah menurut anda kelancaran dalam pembayaran pajak sudah sesuai?	
Niat Menggunakan (NM)	NM1	Apakah anda mengetahui kegunaan web e-Samsat Jatim?	(Flavio et al, 2016); (Erne, 2012); (BojuwonMustapa et. al, 2015).
	NM2	Apakah menurut anda kejelasan prosedur pembayaran pajak sudah jelas?	
	NM3	Apakah menurut anda kejelasan pengesahan STNK sudah jelas?	
	NM4	Apakah menurut anda kemudahan dalam pengesahan STNK mudah?	
	NM5	Apakah menurut anda kecepatan dalam pengurusan sudah sesuai?	

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini pengumpulan data dengan cara mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan penyebaran kuisioner kepada wajib pajak di Kantor Bersama Samsat di Surabaya. Penyebaran kuisioner dalam dua tahap yaitu (1) Menyebarkan 30 kuisioner kepada pengguna layanan e-Samsat Jatim terlebih dahulu, kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuisioner, (2) Hasil uji validitas dan reliabilitas bahwa kuisioner valid dan reliabel maka dilanjutkan penyebaran kepada 170 pengguna layanan e-Samsat Jatim. Tujuan dilakukan penyebaran kuisioner adalah untuk mendapatkan informasi dari responden terhadap penilaian variabel dan indikator yang digunakan, kemudian data tersebut yang akan dianalisa apakah dapat menjawab faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan e-Samsat Jatim.

Lokasi penelitian adalah di KB Samsat se Surabaya, dipilih Surabaya karena mempunyai potensi jumlah kendaraan bermotor paling banyak daripada wilayah seluruh Jawa Timur.

Cara penyebaran kuisioner adalah kuisioner disebar ke pengguna layanan e-Samsat Jatim dengan berdiri di depan loket penukaran bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di KB Samsat Surabaya Timur, Surabaya Utara, Surabaya Barat dan Surabaya Selatan. Menyebar kuisioner di depan loket penukaran bukti pembayaran e-Samsat Jatim karena responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan e-Samsat Jatim sehingga diasumsikan oleh penulis bahwa wajib pajak yang menukarkan bukti pembayaran di loket e-Samsat Jatim adalah pengguna layanan e-Samsat Jatim.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan e-Samsat Jatim yang berada di KB Samsat se Surabaya yaitu Wajib Pajak dengan usia 18 – 60 tahun, karena usia produktif, Jenis Kelamin Pria dan Wanita, kemudian menggunakan karakteristik pekerjaan PNS/TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, Lainnya. Digunakan karakteristik pekerjaan adalah untuk mengetahui tingkat kualitas sumber daya pengguna layanan e-Samsat Jatim karena e-Samsat Jatim menggunakan teknologi informasi dan komunikasi berupa internet dan channel perbankan.

Setelah hasil dari penyebaran kusioner didapatkan kemudian dilakukan analisa data dan pembahasan.

### 3.5 Pengukuran

Tjiptono F (2008) dalam hal rating scales, secara garis besar ada 5 macam yang biasa digunakan dalam riset kepuasan/ketidakpuasan pelanggan yaitu skala Likert, Skala Verbal, Skala SIMALTO, Skala rating numerik, skala tidak ada tingkatan. Skala Likert dan Skala Verbal menggunakan kata-kata dalam mendiskripsikan setiap point dalam sakala bersangkutan. Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap obyek. Skala Likert digunakan dengan pertimbangan sebagai berikut : (1) mempunyai banyak kemudahan; (2) mempunyai *reliability* yang tinggi dalam mengurutkan subjek berdasarkan persepsi; (3) fleksibel dibandingkan teknik yang lain; (4) aplikatif pada berbagai situasi, yang dibuat dari skala 1 sampai dengan 5 yaitu jika terdapat jawaban dengan bobot rendah maka diberikan skor 1 (satu) dan seterusnya sehingga jawaban yang berbobot tinggi diberi skor 5 (lima).

Kategori dari masing-masing jawaban dengan suatu kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.2** Kriteria Skala Likert

<b>Pernyataan Responden</b>	<b>Skor Jika Pernyataan Kearah Positif</b>	<b>Skor Jika Pernyataan Kearah Negatif</b>
Sangat Baik/Sangat Setuju	5	1
Baik/Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Baik/Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Setuju	1	5

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV dijelaskan hasil dari penelitian yaitu berupa data kuisisioner, pengolahan data kuisisioner dan pengujian data kuisisioner. Selanjutnya dijelaskan analisa hasil pengolahan dan pengujian data kuisisioner berupa analisis terhadap model pengukuran dan model struktural. Hasil dari analisis akan digunakan sebagai tindak lanjut untuk peningkatan layanan e-Samsat Jatim sehingga meningkatkan jumlah obyek berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan web e-Samsat Jatim, dan juga dari pengukuran itu didapat hasil faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan layanan e-Samsat Jatim terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

#### 4.1 Obyek Penelitian

Pada penelitian ini responden adalah wajib pajak khususnya pengguna layanan e-Samsat Jatim di Kantor Bersama Samsat se-Surabaya yaitu, KB Samsat Surabaya Timur, KB Samsat Surabaya Selatan, KB Samsat Surabaya Utara dan KB Samsat Surabaya Barat. Jumlah responden yaitu sebanyak 200 wajib pajak dengan karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan dengan rincian pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1** Data Responden

No.	Karakteristik	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Umur :		
	18 – 25	12	6
	26 – 35	73	36.5
	36 – 45	83	41.5
	46 – 60	32	16
2.	Jenis Kelamin :		
	Laki – Laki	118	59
	Perempuan	82	41
3.	Pekerjaan :		
	PNS/TNI/POLRI	30	15
	Pegawai Swasta	55	27.5
	Wiraswasta	46	23
	Pelajar/Mahasiswa	6	3
	Lainnya	63	31.5

Pada Tabel 4.1 data responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Umur

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden umur 18 – 25 tahun sebanyak 12 orang atau 6%, responden umur 26 – 35 tahun sebanyak 73 orang atau 36.5%, responden umur 46 – 60 tahun sebanyak 32 orang atau 16%, sedangkan responden terbanyak adalah umur “36 – 45 tahun” yaitu sebanyak 83 orang atau 41,5% dari total responden, hal ini menggambarkan bahwa pengguna e-Samsat Jatim sebagai umur dewasa akhir (Depkes 2015). Umur dewasa mampu berfikir menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat memberikan kemudahan dalam kegiatan pada era digital.

2. Karakteristik Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden terbanyak adalah jenis kelamin “Laki-laki” yaitu sebanyak 118 orang atau 59% dibandingkan dengan responden Perempuan sebanyak 82 orang atau 41%, hal ini menggambarkan minat pengguna e-Samsat Jatim yang paling dominan adalah Laki-Laki. Laki-laki dapat memanfaatkan efektifitas waktu.

3. Karakteristik Pekerjaan

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 30 orang atau 15%, responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 55 orang atau 27,5%, responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 46 orang atau 23%, responden terbanyak adalah dengan pekerjaan “Lainnya” yaitu 63 responden. Diisi dengan pekerjaan “Lainnya” karena belum tercantum pada lembar kuisioner, seperti Ibu Rumah Tangga, Tenaga Kontrak, Tenaga Honorer dan Lainnya. Sedangkan responden paling sedikit adalah dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa 6 orang atau 3% dari total responden.



## 4.2 Hasil Penelitian

Evaluasi model dalam PLS-SEM akan melewati dua tahapan yaitu evaluasi model pengukuran/outer model dan evaluasi model struktural. Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten (Ghozali, dkk 2016).

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang benar, maka dilakukan pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, dengan menyebar kuisioner kepada 30 responden/wajib pajak khususnya pengguna layanan e-Samsat Jatim, yang terdiri dari 21 pertanyaan.

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah item/indikator yang merepresentasikan konstruk laten valid atau tidak dalam artian dapat menjelaskan konstruk laten untuk diukur (Ghozali, 2016, P.85). Dengan menggunakan uji 2-tailed.

$$df = n - 2 \quad (1)$$

Dimana :                df                = degree of freedom (derajat kebebasan)  
                              n                = Jumlah sampel

Dengan mengacu pada rumus diatas, maka perhitungan df untuk menghitung r tabel (2-tailed), dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} df &= 30-2 \\ df &= 28 \\ r \text{ tabel} &= 0.361 \text{ (2-tailed)} \end{aligned}$$

**Tabel 4.2** Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Kepercayaan (KP)

Indikator	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> (n=30, α=0.05)	Keterangan
KP1	0.702	0.361	Valid
KP2	0.641	0.361	Valid
KP3	0.752	0.361	Valid
KP4	0.595	0.361	Valid
KP5	0.726	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 bahwa Indikator Kepercayaan (KP) ada 5 (lima) yaitu KP1, KP2, KP3, KP4, dan KP5. Dari kelima indikator tersebut bahwa uji validitas menunjukkan hasil valid, hal ini menggambarkan bahwa pertanyaan tersebut bisa dilanjutkan prosesnya yaitu dianalisa.

**Tabel 4.3** Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Kemudahan (KM)

<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub> (n=30, =0.05)</b>	<b>Keterangan</b>
KM1	0.463	0.361	Valid
KM2	0.239	0.361	Tidak Valid
KM3	0.437	0.361	Valid
KM4	0.698	0.361	Valid
KM5	0.664	0.361	Valid
KM6	0.729	0.361	Valid
KM7	0.691	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 bahwa Indikator Kemudahan (KM) ada 7 (tujuh) yaitu KM1, KM2, KM3, KM4, KM5, KM6, dan KM7. Dari ketujuh indikator tersebut ada KM2 yang tidak valid, akan tetapi indikator yang lain menunjukkan hasil valid, hal ini menggambarkan bahwa pertanyaan tersebut bisa dilanjutkan prosesnya yaitu dianalisa.

**Tabel 4.4** Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Kesadaran (KS)

<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub> (n=30, =0.05)</b>	<b>Keterangan</b>
KS1	0.728	0.361	Valid
KS2	0.028	0.361	Tidak Valid
KS3	0.471	0.361	Valid
KS4	0.533	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.4 bahwa Indikator Kesadaran (KS) ada 4 (empat) yaitu KS1, KS2, KS3, dan KS4. Dari keempat indikator tersebut ada KS2 yang tidak valid, akan tetapi indikator yang lain menunjukkan hasil valid, hal ini menggambarkan bahwa pertanyaan tersebut bisa dilanjutkan prosesnya yaitu dianalisa.

**Tabel 4.5** Hasil Uji Validitas Pertanyaan pada Indikator Niat Menggunakan (NM)

<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub> (n=30, =0.05)</b>	<b>Keterangan</b>
NM1	0.623	0.361	Valid
NM2	0.528	0.361	Valid
NM3	0.787	0.361	Valid
NM4	0.808	0.361	Valid
NM5	0.723	0.361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.5 bahwa Indikator Niat Menggunakan (NM) ada 5 (lima) yaitu NM1, NM2, NM3, NM4, dan NM5. Dari kelima indikator tersebut bahwa uji validitas menunjukkan hasil valid, hal ini menggambarkan bahwa pertanyaan tersebut bisa dilanjutkan prosesnya yaitu dianalisa.

**Tabel 4.6** Hasil Uji Validitas Kuisisioner

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub> (n= 30 ; = 0.05)</b>	<b>Keterangan</b>
Kepercayaan (KP)	KP1	0.702	0.361	Valid
	KP2	0.641	0.361	Valid
	KP3	0.752	0.361	Valid
	KP4	0.595	0.361	Valid
	KP5	0.726	0.361	Valid
Kemudahan (KM)	KM1	0.463	0.361	Valid
	KM2	0.239	0.361	Tidak Valid
	KM3	0.437	0.361	Valid
	KM4	0.698	0.361	Valid
	KM5	0.664	0.361	Valid
	KM6	0.729	0.361	Valid
	KM7	0.691	0.361	Valid
Kesadaran (KS)	KS1	0.728	0.361	Valid
	KS2	0.028	0.361	Tidak Valid
	KS3	0.471	0.361	Valid
	KS4	0.533	0.361	Valid
Niat Menggunakan (NM)	NM1	0.623	0.361	Valid
	NM2	0.528	0.361	Valid
	NM3	0.787	0.361	Valid
	NM4	0.808	0.361	Valid
	NM5	0.723	0.361	Valid

Berdasarkan tabel 4.6, dari pengujian validitas (2-tailed), semua indikator kecuali KM2 dan KS2 dinyatakan valid dengan ( $r_{hitung} > 0.361$ ), sedangkan indikator KM2 dan KS2 dinyatakan tidak valid dengan ( $r_{hitung} < 0.361$ )

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah item/indikator dari instrumen dapat digunakan untuk melakukan pengukuran lebih dari dua kali dengan hasil yang akurat (Ghozali, 2016 P.86).

**Tabel 4.7** Nilai Cronbach's Alpha

No.	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	0,00 – 0,2	Tidak reliabel
2	0,21 – 0,4	Kurang reliabel
3	0,41 – 0,6	Cukup reliabel
4	0,61 – 0,8	Reliabel
5	0,81 – 1,0	Sangat reliabel

**Tabel 4.8** Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha ( )	Jumlah Indikator
0.916	21

Pada tabel 4.8 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha seluruh indikator (sejumlah 21 indikator) adalah 0.916 berarti bahwa kuisioner sangat reliabel karena Cronbach's Alpha  $0.81 < < 1.0$

**Tabel 4.9** Hasil Uji Reliabilitas Kuisioner :

Variabel	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepercayaan (KP)	KP1	0.911	Reliabel
	KP2	0.912	Reliabel
	KP3	0.909	Reliabel
	KP4	0.914	Reliabel
	KP5	0.910	Reliabel
Kemudahan (KM)	KM1	0.916	Reliabel
	KM2	0.920	Reliabel
	KM3	0.917	Reliabel
	KM4	0.911	Reliabel
	KM5	0.912	Reliabel
	KM6	0.910	Reliabel
	KM7	0.911	Reliabel

Kesadaran (KS)	KS1	0.910	Reliabel
	KS2	0.921	Reliabel
	KS3	0.915	Reliabel
	KS4	0.914	Reliabel
Niat Menggunakan (NM)	NM1	0.912	Reliabel
	NM2	0.914	Reliabel
	NM3	0.908	Reliabel
	NM4	0.907	Reliabel
	NM5	0.910	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9 bahwa semua indikator dinyatakan sangat reliabel dengan Cronbach's Alpha  $0.81 < \alpha < 1.0$

### 4.3 Analisis Inferensial

Analisis inferensial membahas mengenai *Outer Model*, *Inner Model* dan *Index Fit*, yang diukur dari pengolahan jawaban 200 responden/wajib pajak dengan menggunakan *software* WarpPLS 5.0.

#### 4.3.1 Measurement Model (Outer Model)

Analisis Outer Model dilakukan untuk menunjukkan bagaimana indikator variabel menjelaskan variabel laten untuk diukur.

##### A. Convergent Validity

Uji validitas konvergen dengan WarpPLS 5.0 dapat dilihat dari nilai Loading Factor untuk tiap indikator konstruk. Nilai *Loading Factor* untuk penelitian konfirmatori adalah lebih dari 0.70, eksplanatori 0.60.

**Tabel 4.10** Tabel *Loading Factor*

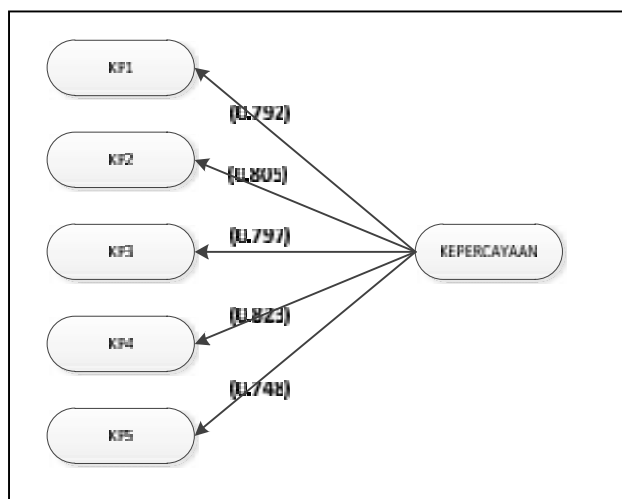
	KP	KM	KS	NM	P-Value
KP1	(0.792)	0.230	-0.007	0.005	<0.001
KP2	(0.805)	0.055	0.031	-0.004	<0.001
KP3	(0.797)	0.004	0.106	-0.114	<0.001
KP4	(0.823)	-0.117	-0.020	-0.044	<0.001
KP5	(0.748)	-0.179	-0.118	0.170	<0.001
KM1	-0.153	(0.676)	-0.040	-0.034	<0.001
KM2	0.039	(0.704)	0.168	-0.353	<0.001
KM3	0.008	(0.627)	0.005	-0.138	<0.001
KM4	0.016	(0.678)	-0.099	0.049	<0.001
KM5	0.014	(0.769)	-0.001	0.001	<0.001
KM6	-0.035	(0.780)	-0.026	0.220	<0.001

	<b>KP</b>	<b>KM</b>	<b>KS</b>	<b>NM</b>	<b>P-Value</b>
<b>KM7</b>	0.108	<b>(0.709)</b>	-0.009	0.213	<0.001
<b>KS1</b>	0.047	0.194	<b>(0.731)</b>	-0.101	<0.001
<b>KS2</b>	0.058	-0.056	<b>(0.755)</b>	-0.178	<0.001
<b>KS3</b>	-0.053	-0.019	<b>(0.779)</b>	0.118	<0.001
<b>KS4</b>	-0.046	-0.104	<b>(0.809)</b>	0.144	<0.001
<b>NM1</b>	0.065	0.186	0.243	<b>(0.632)</b>	<0.001
<b>NM2</b>	0.052	-0.095	0.131	<b>(0.763)</b>	<0.001
<b>NM3</b>	0.059	-0.191	0.008	<b>(0.839)</b>	<0.001
<b>NM4</b>	-0.030	0.030	-0.249	<b>(0.837)</b>	<0.001
<b>NM5</b>	-0.124	0.107	-0.063	<b>(0.840)</b>	<0.001

Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

### 1) Convergent Validity Variabel KP

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai *Loading Factor* dari masing-masing indikator variabel laten adalah (KP1) dengan *Loading Factor* 0.792, (KP2) dengan *Loading Factor* 0.805, (KP3) dengan *Loading Factor* 0.797, (KP4) dengan *Loading Factor* 0.823, (KP5) dengan *Loading Factor* (0.748). Indikator (KP1), (KP2), (KP3), (KP4), dan (KP5) telah memenuhi persyaratan, atau dapat dikatakan indikatornya mewakili atau membentuk variabel laten tersebut, karena *Convergent validity (Loading Factor)* diatas 0.7 untuk penelitian *confirmatory* / di atas 0.6 untuk penelitian eksplanatori.



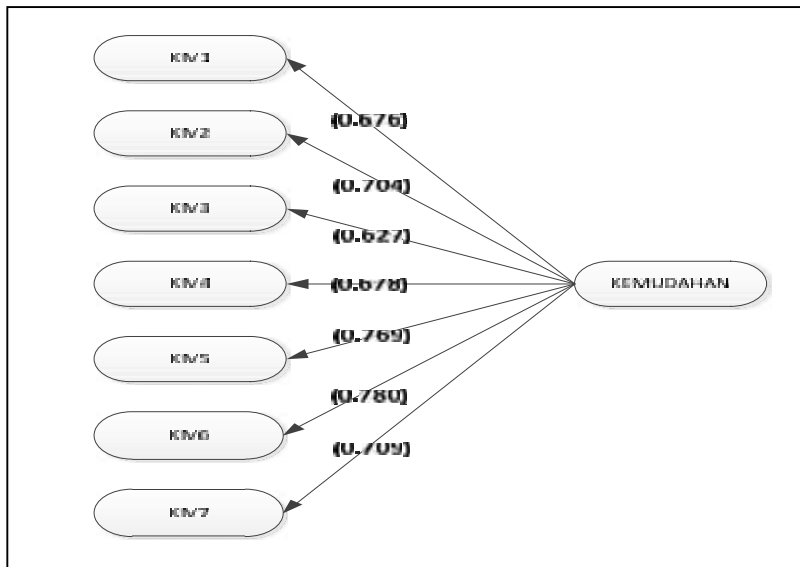
Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 4.1** Outer Model Variabel Kepercayaan

Indikator yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam variabel Kepercayaan adalah KP4 yang memiliki jalur yang paling besar diantara keempat variabel yang lainnya, dengan nilai 0.823. indikator KP4 menjadi pengaruh paling besar dan KP5 menjadi indikator yang paling kecil mempengaruhi variabel Kepercayaan dengan nilai jalur 0.748.

## **2) Covergent Validity Variabel KM**

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai *Loading Factor* dari masing-masing indikator variabel laten adalah (KM1) dengan *Loading Factor* 0.676, (KM2) dengan *Loading Factor* 0.704, (KM3) dengan *Loading Factor* 0.627, (KM4) dengan *Loading Factor* 0.678, (KM5) dengan *Loading Factor* 0.769, (KM6) dengan *Loading Factor* 0.780, (KM6) dengan *Loading Factor* 0.709. Dapat dilihat bahwa seluruh indikator telah memenuhi nilai ambang batas untuk penelitian eksplanatori ( $>0.6$ ), namun untuk penelitian konfirmatori yang memenuhi atau mencapai ambang batas ( $>0.7$ ) adalah (KM2), (KM5), (KM6), (KM7). Sedangkan untuk (KM1), (KM3), (KM4) memiliki nilai *Loading Factor* di bawah 0.70. Menurut Sholihin dan Ratmono (2013) *Loading Factor* masih dapat diterima pada kisaran nilai antara 0.40 hingga 0.70 apabila nilai batasan AVE adalah 0.50 dan *Composite Reliability* sebesar 0.70. Pada indikator (KM1) masih dapat diterima karena nilai *Loading Factor* masih dalam ambang batas antara 0.40 hingga 0.70, dan nilai AVE variable KM (tabel 4.2) 0.501 yang mana memenuhi kriteria di atas ambang batas 0.50 serta nilai *Composite Reliability* (tabel 4.4) 0.870 yang mana memenuhi kriteria di atas ambang batas 0.70.



Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

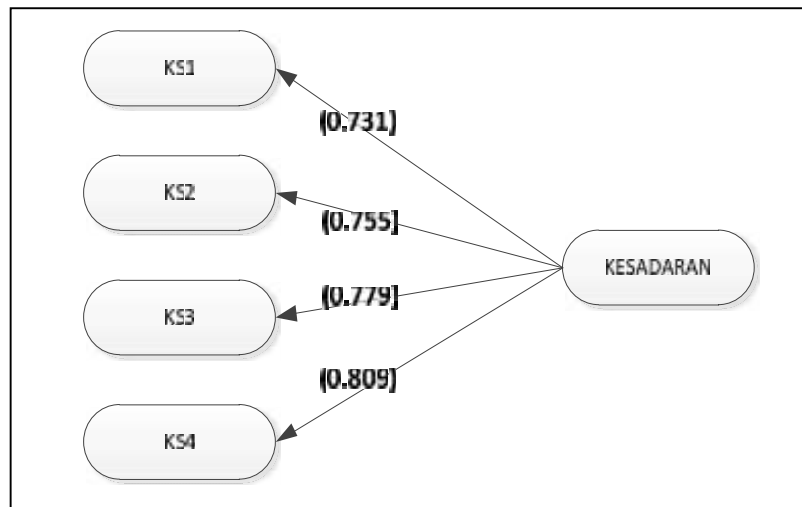
**Gambar 4.2** Outer Model Variabel Kemudahan

Indikator yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam variabel Kemudahan adalah KM6 yang memiliki jalur yang paling besar diantara ketujuh variabel yang lainnya, dengan nilai 0.780. indikator KM6 menjadi pengaruh paling besar dan KM3 menjadi indikator yang paling kecil mempengaruhi variabel Kemudahan dengan nilai jalur 0.627.

### 3) Convergent Validity Variabel KS

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai *Loading Factor* dari masing-masing indikator variabel laten KS adalah (KS1) dengan *Loading Factor* 0.731, (KS2) dengan *Loading Factor* 0.755, (KS3) dengan *Loading Factor* 0.779, (KS4) dengan *Loading Factor* 0.809. Indikator (KS1), (KS2), (KS3), (KS4) telah memenuhi persyaratan, atau dapat dikatakan indikatornya mewakili atau membentuk variabel laten tersebut, karena *Convergent validity* (*Loading Factor*) di atas 0.6 untuk penelitian eksplanatori dan di atas 0.7 untuk penelitian *confirmatory*.





Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 4.3** Outer Model Variabel Kesadaran

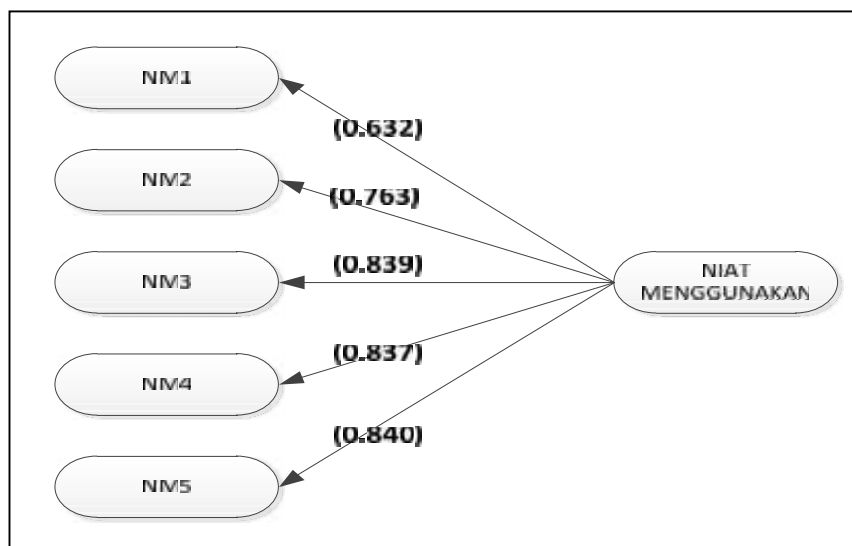
Indikator yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam variabel Kesadaran adalah KS4 yang memiliki jalur yang paling besar diantara ketiga variabel yang lainnya, dengan nilai 0.809. indikator KS4 menjadi pengaruh paling besar dan KS1 menjadi indikator yang paling kecil mempengaruhi variabel Kesadaran dengan nilai jalur 0.731

#### 4) **Covergent Validity Variabel NM**

Berdasarkan Tabel 4.10, nilai *Loading Factor* dari masing-masing indikator variabel laten NM adalah (NM1) dengan *Loading Factor* 0.632, (NM2) dengan *Loading Factor* 0.763, (NM3) dengan *Loading Factor* 0.839, (NM4) dengan *Loading Factor* 0.837, (NM5) dengan *Loading Factor* 0.840. Indikator (NM1) telah memenuhi persyaratan untuk penelitian eksplanatori yaitu nilai *loading factor* >60. Indikator (NM2), (NM3), (NM4) dan (NM5) telah memenuhi persyaratan, atau dapat dikatakan indikatornya mewakili atau membentuk variabel laten tersebut, karena *Convergent validity (Loading Factor)* diatas 0.7 untuk penelitian *confirmatory*.

*Loading Factor* masih dapat diterima pada kisaran nilai antara 0.40 hingga 0.70 apabila nilai batasan AVE adalah 0.50 dan *Composite Reliability*

sebesar 0.70. Pada indikator (NM1) masih dapat diterima karena nilai *Loading Factor* masih dalam ambang batas antara 0.40 hingga 0.70, dan nilai AVE variable NM (tabel 4.2) 0.618 yang mana memenuhi kriteria di atas ambang batas 0.50 serta nilai *Composite Reliability* (tabel 4.4) 0.889 yang mana memenuhi kriteria di atas ambang batas 0.70.



Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 4.4** Outer Model Variabel Niat Menggunakan

Indikator yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam variabel Niat Menggunakan adalah NM5 yang memiliki jalur yang paling besar diantara keempat variabel yang lainnya, dengan nilai 0.840. indikator NM5 menjadi pengaruh paling besar dan NM1 menjadi indikator yang paling kecil mempengaruhi variabel Niat Menggunakan dengan nilai jalur 0.632.

#### **B. *Measurement Average Variance Extracted (AVE)***

Selain mengukur nilai *Loading Factor*, untuk mengukur *Convergent validity* juga harus menghitung nilai AVE. Tabel hasil AVE terdapat di bawah ini :

**Tabel 4.11** Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
KP	0.629
KM	0.501
KS	0.592
NM	0.618

Sumber: *Output WarpPLS 5.0* (2018)

Pada Tabel 4.11, merupakan nilai AVE yang juga digunakan untuk evaluasi validitas konvergen, yang mana kriterianya adalah di atas 0.50 (Sholihin dan Ratmono, 2013). Dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk masing-masing variabel, yaitu variabel KP sebesar 0.629, KM sebesar 0.501, KS sebesar 0.529, NM sebesar 0.618, yang artinya variable-variabel tersebut memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0.50 yang berarti seluruh variabel tersebut telah memenuhi persyaratan validitas konvergen.

### C. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* atau Validitas discriminan merupakan koefisien korelasi antar variabel laten dan signifikansinya (nilai p). Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variabel) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Nilai validitas discriminant yang tinggi menunjukkan bahwa suatu konstruk adalah unik. Cara untuk menguji validitas discriminant yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih dari 0.70. Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas discriminant adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model. Validitas discriminant yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model.

**Tabel 4. 12** Hasil Discriminant Validity

	<b>KP</b>	<b>KM</b>	<b>KS</b>	<b>NM</b>
<b>KP</b>	<b>(0.793)</b>	0.547	0.484	0.535
<b>KM</b>	0.547	<b>(0.708)</b>	0.546	0.635
<b>KS</b>	0.484	0.546	<b>(0.769)</b>	0.652
<b>NM</b>	0.535	0.635	0.652	<b>(0.786)</b>

Sumber: *Ouput WarpPLS 5.0* (2018)

Dari Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai kuadrat AVE pada setiap konstruk KP sebesar 0.793, KM sebesar 0.708, KS sebesar 0.769, NM sebesar 0.786, yang artinya lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model. Sehingga dapat dikatakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

#### ***D. Composite Reliability***

*Composite Reliability* menguji nilai reliabilitas antara blok indikator dari konstruk yang membentuknya. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program WarpPLS, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dua cara yaitu dengan cronbarch's alpha dan *Composite Reliability*. Nilai cronbarch's alpha dalam penelitian konfirmatori adalah lebih dari 0.70 dan nilai *Composite Reliability* lebih dari 0.70. Berikut adalah hasil dari nilai cronbarch's alpha dan *Composite Reliability* :

**Tabel 4.13** Hasil Cronbarch's Alpha

<b>Variabel</b>	<b>Cronbarch's Alpha</b>
<b>KP</b>	0.852
<b>KM</b>	0.833
<b>KS</b>	0.769
<b>NM</b>	0.843

Sumber: *Ouput WarpPLS 5.0* (2018)

Berdasarkan Tabel 4.13 variabel KP, KM, KS, NM dinyatakan reliabel karena nilai *cronbarch's alpha* lebih dari 0.70, dengan demikian model variabel tersebut telah memenuhi uji reliabilitas.

**Tabel 4.14** Hasil Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
<b>KP</b>	0.895
<b>KM</b>	0.875
<b>KS</b>	0.853
<b>KM</b>	0,889

Sumber: *Ouput WarpPLS 5.0* (2018)

Berdasarkan Tabel 4.14 variabel KP, KM, KS, NM dinyatakan reliabel karena nilai *Composite Reliability* lebih dari 0.70, dengan demikian model variabel tersebut telah memenuhi uji reliabilitas.

#### **4.3.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)**

Pengujian *Inner Model* atau model structural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Dalam menilai *Inner Model* dengan PLS, diuji dengan melihat nilai *R-Square*, *Q-Square*, *Effect Size* model penelitian (Gambar 4.1). Uji *Inner Model* dengan nilai *R-Squares* untuk mendapatkan informasi seberapa besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel. Selain melihat besarnya *R-Square*, evaluasi model PLS dapat juga dengan melihat nilai  $Q^2$  *predictive relevance*. *Effect Size* digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi *variance* variabel eksogen tertentu terhadap variabel endogen. (Latan dan Ghozali, 2016). Berikut hasil pengujian *Inner Model* :

##### **A) Nilai Koefisien Determinasi (R-Square)**

Nilai *R-Square* menunjukkan seberapa besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen. Apabila nilai *R-Square* 0.70 maka dapat disimpulkan bahwa model kuat, 0.45 maka dapat disimpulkan bahwa model moderate, dan 0.25 maka dapat disimpulkan bahwa model lemah. (Latan dan Ghozali, 2016).

Berdasarkan pengolahan data dengan PLS, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebagai berikut:

**Tabel 4.15** Hasil R-Square

R SQUARE	
KM	0.431
KS	0.250
NM	0.565

Sumber: *Ouput* WarPLS 6.0 (2018)

Pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa model pengaruh KP dan KS terhadap KM memberikan nilai *R-Square* sebesar 0.431 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk KM yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk KP dan KS sebesar 43.1%. Sedangkan 56.1% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut. Nilai *R-Square* pada KM 0.431 maka dapat disimpulkan bahwa model termasuk katagori lemah.

Pengaruh KP terhadap KS memberikan nilai *R-Square* sebesar 0.250 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk KS yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk KP sebesar 25%. Sedangkan 75% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut. Nilai *R-Square* pada KS 0.250 maka dapat disimpulkan bahwa model termasuk katagori lemah.

Pengaruh KP ,KS, KM terhadap NM memberikan nilai *R-Square* sebesar 0.565 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk NM yang dapat dijelaskan oleh variabilitas konstruk KP, KS, KM sebesar 56.5%. Sedangkan 43.5% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model tersebut. Nilai *R-Square* pada NM 0.565 maka dapat disimpulkan bahwa model termasuk katagori *moderate*.

#### ***B) Predictive Relevance***

Selain melihat nilai *R-Square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-Square Predictive Relevance* untuk model konstruk. Berdasarkan pengolahan data dengan WarpPLS 5.0, dihasilkan nilai koefisien determinasi (*Q-Square*) sebagai berikut :

**Tabel 4.16** Hasil Q-Square

<i>Q SQUARE</i>	
KM	0.435
KS	0.250
NM	0.562

Sumber: *Ouput WarpPLS 5.0* (2018)

*Q-Square* digunakan untuk penilaian validitas prediktif atau relevansi dari sekumpulan variable laten prediktor pada variable kriteria. Model dengan validitas prediktif harus mempunyai nilai *Q-Square* lebih besar dari 0.

Berdasarkan Tabel 4.16 terdapat nilai *Q-Square* dari KM sebesar 0.435, KS sebesar 0.250, NM sebesar 0.562, dimana nilai tersebut lebih besar dari nol. Hal tersebut menunjukkan bahwa model memiliki predictive relevance yang dapat menjelaskan model sebesar (KM) 43.5%, (KS) 25%, (NM) 56.2%.

### C) *Effect Size (F-Square)*

Nilai *Effect Size* digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi *variance* variabel eksogen tertentu terhadap variabel endogen. Nilai *Effect Size* terdapat tiga katagori yaitu apabila nilai *Effect Size* 0.02 maka nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh kecil, apabila nilai *Effect Size* 0.15 maka nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh menengah, apabila nilai *Effect Size* 0.35 maka nilai tersebut dapat diinterpretasikan bahwa prediktor variabel laten memiliki pengaruh besar. (Latan dan Ghazali, 2012). Berikut adalah hasil dari nilai *Effect Size* :

**Tabel 4.17** Hasil Nilai Effect Size

Variabel	<i>Effect Size</i>	Keterangan
KP → KM	0.222	Menengah
KS → KM	0.209	Menengah
KP → KS	0.250	Menengah
KP → NM	0.074	Lemah
KM → NM	0.223	Menengah
KS → NM	0.268	Menengah

Sumber: Hasil Olah WarpPLS 5.0 (2018)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.17 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. ***Effect Size* Variabel KP terhadap KM**

Menunjukkan nilai *Effect Size* variable KP terhadap KM yaitu 0.222.  
Nilai *Effect Size* variable KP terhadap KM termasuk katagori menengah.

2. ***Effect Size* Variabel KS terhadap KM**

Menunjukkan nilai *Effect Size* variable KS terhadap KM yaitu 0.209.  
Nilai *Effect Size* variable KS terhadap KM termasuk katagori menengah.

3. ***Effect Size* Variabel KP terhadap KS**

Menunjukkan nilai *Effect Size* variable KP terhadap KS yaitu 0.250.  
Nilai *Effect Size* variable KP terhadap KS termasuk katagori menengah.

4. ***Effect Size* Variabel KP terhadap NM**

Menunjukkan nilai *Effect Size* variable KP terhadap NM yaitu 0.074.  
Nilai *Effect Size* variable KP terhadap NM termasuk katagori lemah.

5. ***Effect Size* Variabel KM terhadap NM**

Menunjukkan nilai *Effect Size* variable KM terhadap NM yaitu 0.223.  
Nilai *Effect Size* variable KM terhadap NM termasuk katagori menengah.

6. ***Effect Size* Variabel KS terhadap NM**

Menunjukkan nilai *Effect Size* variable KS terhadap NM yaitu 0.268.  
Nilai *Effect Size* variable KS terhadap NM termasuk katagori menengah.

### 4.3.3 Index Fit

Pada bagian *Index Fit* menampilkan hasil dari *AverAge Path Coefficient* (APC), *AverAge R-Squared* (ARS), *AverAge Adjusted R-Squared* (AARS), *AverAge Variance Inflation Factor* (AVIF), *AverAge Full Collinearity VIF* (AFVIF), Tenenhaus Gof (Gof). Tabel indeks fit dapat dilihat pada Table 4.24.

Untuk APC, ARS, AARS, nilai P (*P- Values*) juga disediakan. *P-Values* untuk APC, ARS, AARS disarankan 0.05, artinya, signifikan pada tingkat 0.05.



Disarankan (idealnya) bahwa AVIF dan AFVIF sama atau lebih rendah dari 3.3, terutama dalam model di mana sebagian besar variabel diukur melalui dua atau lebih indikator, dan kriteria lainnya untuk dapat diterima adalah apabila AVIF dan AFVIF lebih rendah dari 0.05. Ambang batas GoF adalah kecil apabila 0.1, sedang apabila 0.25, besar apabila 0.36.

**Tabel 4. 18** Index Fit

<i>Index Fit</i>	<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
<i>AverAge Path Coefficient</i> (APC)	0.354	Diterima
	P<0.001	
<i>AverAge R-Squared</i> (ARS)	0.415	Diterima
	P<0.001	
<i>AverAge Adjusted R-Squared</i> (AARS)	0.410	Diterima
	P<0.001	
<i>AverAge Variance Inflation Factor</i> (AVIF)	1.600	Ideal
<i>AverAge Full Collinearity VIF</i> (AFVIF)	1.908	Ideal
Tenenhaus Gof (Gof)	0.493	Besar

Sumber : *Ouput WarpPLS 5.0* (2018)

Pada Tabel 4.18, *Index Fit* menampilkan *AverAge Path Coefficient* (APC) digunakan untuk menyajikan hasil rata-rata *Path Coefficient* dari variable eksogen terhadap variable endogen. Nilai dari *AverAge Path Coefficient* (APC) sebesar 0.354 dan *P-Values* <0.001 yang artinya nilai APC dapat diterima.

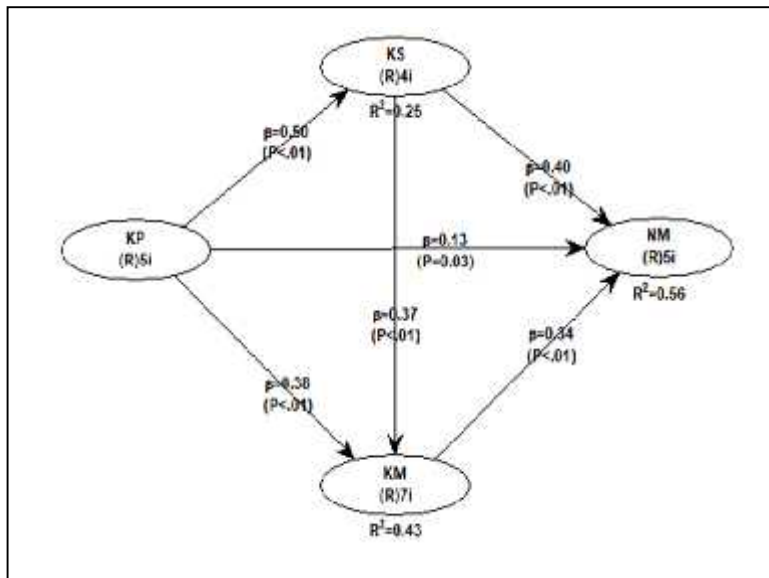
*AverAge R-Squared* (ARS) digunakan untuk mengukur seberapa besar rata-rata kontribusi pengaruh variable eksogen terhadap variable endogen. Nilai dari *AverAge R-Squared* (ARS) sebesar 0.415 dan *P-Values* <0.001 yang artinya diterima.

*AverAge Adjusted R-Squared* (AARS) digunakan untuk mengukur seberapa besar rata-rata tingkat keyakinan variable eksogen/independen yang tepat untuk menambah daya prediksi model. Nilai dari *AverAge Adjusted R-Squared* (AARS) sebesar 0.410 dan *P-Values* <0.001 yang artinya dapat diterima.

*AverAge Variance Inflation Factor* (AVIF) dan *AverAge Full Collinearity VIF* (AFVIF) berkaitan dengan multikolinearitas. AVIF dan AFVIF yang tinggi merupakan variabel laten yang dilibatkan memiliki konstruk yang sama. AVIF mendeteksi kolinearitas pada hubungan linier sebaliknya AFVIF mendeteksi kolinearitas pada hubungan nonlinier. Nilai AVIF sebesar 1.600 sedangkan nilai AFVIF sebesar 1.908 yang artinya ideal.

Tanenhause GoF (GoF) digunakan untuk mengukur kekuatan penjelasan dari model. Apabila nilai GoF model digunakan untuk mengukur kekuatan penjelasan dari model. Nilai GoF sebesar 0.493, sehingga model termasuk besar.

#### 4.4 Pengujian Hipotesa



Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 4.5** Pengujian Hipotesa

Berdasarkan model penelitian pada Gambar 4.5, bahwa peneliti melakukan pengujian terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan layanan e-Samsat Jatim, yaitu menggunakan variabel Kepercayaan (KP), Kesadaran (KS), Kemudahan (KM), dan Niat Menggunakan (NM), kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan WarpPLS 5.0 dan dapat diketahui hasilnya sebagai berikut :

Path coefficients				
	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.384		0.367	
KS	0.500			
NM	0.134	0.339	0.398	
P values				
	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	<0.001		<0.001	
KS	<0.001			
NM	0.026	<0.001	<0.001	

Sumber : Output WarpPLS 5.0 (2018)

**Gambar 4.6** Output Pengujian Path Coefficients dan P-Value

**Tabel 4. 19** Pengujian Path Coefficients dan P-Value

Variabel	P-Values	Path Coeffiecient	Keterangan
KP → KS	<0.001	0.500	Signifikan
KP → KM	<0.001	0.384	Signifikan
KS → NM	<0.001	0.398	Signifikan
KM → NM	<0.001	0.339	Signifikan
KP → NM	0.026	0.134	Signifikan
KS → KM	<0.001	0.367	Signifikan

Sumber: *Ouput* WarpPLS 5.0 (2018)

#### 4.4.1 Pengaruh Kepercayaan (KP) Terhadap Kesadaran (KS)

H1: Kepercayaan (KP) memiliki pengaruh terhadap Kesadaran (KS).

Berdasarkan Tabel 4.19, hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa KP terhadap KS memiliki nilai probabilitas (*P-Values*) yang signifikan yaitu <0.001, yang menunjukkan bahwa H1 diterima, yang berarti KP signifikan dan memiliki pengaruh terhadap KS. Koefisien jalur KP terhadap KS sebesar 0.500, yang berarti KP memiliki pengaruh sebesar 0.500 terhadap KS.

Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim memiliki rasa kepercayaan terhadap e-Samsat Jatim, dalam menggunakan web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, kerahasiaan data pembayaran maupun data wajib

pajak aman karena pihak lain tidak bisa mengetahui. Kemudian dari rasa percaya wajib pajak pengguna layanan e-Samsat Jatim sadar bahwa proses penggunaan e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet, bisa diakses dimanapun dan kapanpun, pengguna e-Samsat Jatim sadar akan kelancaran proses untuk mendapatkan bukti pembayaran adalah sesuai dengan prosedur/aturan yang ada, sehingga meningkatkan niat menggunakan.

#### **4.4.2 Pengaruh Kepercayaan (KP) terhadap Kemudahan (KM)**

H2: Kepercayaan (KP) memiliki pengaruh terhadap Kemudahan (KM).

Berdasarkan Tabel 4.19, hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa KP terhadap KM memiliki nilai probabilitas (*P-Values*) yang signifikan yaitu  $<0.001$ , yang menunjukkan bahwa H2 diterima, yang berarti KP signifikan dan memiliki pengaruh terhadap KM. Koefisien jalur KP terhadap KM sebesar 0.384, yang berarti KP memiliki pengaruh sebesar 0.384 terhadap KM.

Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim memiliki rasa kepercayaan terhadap e-Samsat Jatim, dalam menggunakan web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, kerahasiaan data pembayaran maupun data wajib pajak aman karena pihak lain tidak bisa mengetahui. Kemudian dari rasa percaya wajib pajak pengguna layanan e-Samsat Jatim merasa mengalami kemudahan dalam menggunakan web e-Samsat Jatim sehingga memberikan kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **4.4.3 Pengaruh Kesadaran (KS) Terhadap Niat Menggunakan (NM)**

H3: Kesadaran (KS) memiliki pengaruh terhadap Niat Menggunakan (NM)

Berdasarkan Tabel 4.19, hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa KS terhadap NM memiliki nilai probabilitas (*P-Values*) yang signifikan yaitu  $<0.001$ , yang menunjukkan bahwa H3 diterima, yang berarti KS signifikan dan memiliki pengaruh terhadap NM. Koefisien jalur KS terhadap NM sebesar 0.398, yang berarti KS memiliki pengaruh sebesar 0.398 terhadap NM.

Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim sadar akan layanan e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet sehingga mudah diakses dimana saja dan kapan saja sehingga dapat meningkatkan Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim.

#### **4.4.4 Pengaruh Kemudahan (KM) Terhadap Niat Menggunakan (NM)**

H4: Kemudahan (KM) memiliki pengaruh terhadap Niat Menggunakan (NM).

Berdasarkan Tabel 4.19, hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa KM terhadap NM memiliki nilai probabilitas (*P-Values*) yang signifikan yaitu  $<0.001$ , yang menunjukkan bahwa H4 diterima, yang berarti KM signifikan dan memiliki pengaruh terhadap NM. Koefisien jalur KM terhadap NM sebesar 0.339, yang berarti KM memiliki pengaruh sebesar 0.339 terhadap NM.

Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim merasa mudah dalam menggunakan web dan kemudahan dalam proses-proses yang ada dalam layanan e-Samsat Jatim.

#### **4.4.5 Pengaruh Kepercayaan (KP) Terhadap Niat Menggunakan (NM)**

H5: Kepercayaan (KP) memiliki pengaruh terhadap Niat Menggunakan (NM).

Berdasarkan Tabel 4.19, hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa KP terhadap NM memiliki nilai probabilitas (*P-Values*) yang signifikan yaitu 0.026, yang menunjukkan bahwa H5 diterima, yang berarti KP signifikan dan memiliki pengaruh terhadap NM. Koefisien jalur KP terhadap NM sebesar 0.134, yang berarti KP memiliki pengaruh sebesar 0.134 terhadap NM.

Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim memiliki rasa kepercayaan terhadap e-Samsat Jatim, karena web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, kerahasiaan data pembayaran maupun data wajib pajak aman karena pihak lain tidak bisa mengetahui sehingga meningkatkan niat menggunakan.

#### **4.4.6 Pengaruh Kesadaran (KS) Terhadap Kemudahan (KM)**

##### **H6: Kesadaran (KS) memiliki pengaruh terhadap Kemudahan (KM)**

Berdasarkan Tabel 4.19, hasil perhitungan menggunakan aplikasi WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa KS terhadap KM memiliki nilai probabilitas (*P-Values*) yang signifikan yaitu  $<0.001$ , yang menunjukkan bahwa H6 diterima, yang berarti KS signifikan dan memiliki pengaruh terhadap KM. Koefisien jalur KS terhadap KM sebesar 0.367, yang berarti KS memiliki pengaruh sebesar 0.367 terhadap KM.

Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim sadar akan layanan e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet sehingga mudah diakses dimana saja dan kapan saja dan web yang digunakan mudah dimengerti sehingga dapat meningkatkan Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim.

#### **4.5 Peningkatan Layanan e-Samsat Jatim**

Hasil penelitian Analisa Penggunaan Layanan e-Samsat Jatim terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, bahwa layanan e-Samsat Jatim harus ditingkatkan. Kondisi pada saat ini adalah kurangnya pengenalan kepada masyarakat tentang e-Samsat Jatim sehingga pengguna layanan tidak terlalu banyak, Sesuai dengan arahan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur bahwa di Tahun 2019 ada 3 target yang harus dipenuhi yaitu :

1. Target Pendapatan Asli Daerah
2. Target Layanan Prima / Zero Complain
3. Target Layanan Go Internasional e-Samsat Jatim

Arahan Kepala Badan tentang Target Layanan Go Internasional e-Samsat Jatim, bahwa pengguna e-Samsat Jatim tidak hanya di Indonesia khususnya Jawa Timur, bisa meningkat ke Luar Negeri, untuk diperbaiki dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

##### **4.5.1 Perbaikan Kualitas Sistem**

Faktor Kepercayaan adalah salah satu faktor untuk meningkatkan Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim, dimana dalam menjaga kualitas sistem informasi dalam hal ini kualitas sistem web e-Samsat Jatim adalah tidak lepas

dari kepercayaan pengguna layanan, dan niat menggunakan layanan dapat dilihat dari kebutuhan pengguna layanan sudah dapat terpenuhi dan dapat dilihat secara nyata, kemudian langkah yang diambil untuk meningkatkan faktor kepercayaan adalah dengan melakukan edukasi kepada wajib pajak pengguna layanan e-Samsat Jatim atau yang belum menjadi pengguna layanan, dengan cara sosialisasi secara berkelanjutan. Secara teknis dalam mendukung infrastruktur menjaga kualitas system, pihak internal sudah melakukan memelihara, meningkatkan jaringan internet melalui kerja sama dengan penyedia layanan internet yang sudah dikenal dengan kualitas sistem yang baik yaitu PT Telkom, Icon Plus, DNet.

Respon pengguna layanan e-Samsat Jatim terhadap kuisisioner yang disebarkan bahwa kualitas sistem web e-Samsat Jatim pada item pertanyaan Kepercayaan adalah web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, tidak mudah terserang virus ataupun kejahatan internet lainnya, sehingga meningkatkan rasa percaya pada sistem e-Samsat Jatim.

#### **4.5.2 Perbaikan Kualitas Informasi**

Faktor Kemudahan dan Kesadaran merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan Niat Menggunakan, dalam menjaga kualitas informasi web e-Samsat Jatim adalah dipengaruhi tujuan dan penyesuaian kebutuhan pengguna layanan e-Samsat Jatim, dapat dilihat dari faktor kemudahan bahwa kemudahan adalah menjalankan web e-Samsat dan semua informasi tentang besaran dan langkah-langkah menggunakan secara jelas tertera di web, kemudian faktor kesadaran bahwa web e-Samsat Jatim dalam menggunakannya harus dengan jaringan internet. Dalam menjaga kualitas informasi, secara internal sudah melakukan pencocokan data secara rutin dan sosialisasi keberadaan e-Samsat Jatim yang belum tersampaikan secara merata ke semua lapisan masyarakat.

Respond pengguna layanan e-Samsat Jatim terhadap kuisisioner yang disebarkan bahwa masih adanya kurang penyebaran informasi terkait keberadaan e-Samsat Jatim, sehingga dapat dilakukan sosialisasi lebih ke masyarakat.

#### **4.5.3 Perbaikan Kualitas Layanan**

Faktor Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim adalah hasil dari penelitian ini, dengan item pertanyaan tentang kegunaan, kejelasan, kemudahan dan kecepatan layanan. Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan menambah kegunaan layanan sehingga mempersempit langkah/proses pembayaran melalui web e-Samsat Jatim. Dengan menambahkan metode pembayaran dan bekerja sama dengan pihak penyedia jasa penampungan uang sementara seperti OVO, Dompot, i-Saku, kemudian metode pengesahan bisa dilakukan dengan menggunakan QR Code yang terpasang diaplikasi android/iOS.

Respond pengguna e-Samsat Jatim terhadap kuisisioner yang disebarkan agar digunakan inovasi pembayaran cash less dan pengesahan tidak perlu ke KB Samsat sehingga proses efisien, dilakukan kerja sama dengan payment point online banking atau perusahaan retail.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V ini tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang diberikan guna meningkatkan layanan e-Samsat Jatim.

#### **5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Niat Menggunakan pengguna layanan e-Samsat Jatim, faktor Niat Menggunakan dipengaruhi oleh faktor Kepercayaan, Kesadaran, dan Kemudahan. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa faktor yang dominan mempengaruhi Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim adalah Kesadaran.

1. Faktor Kepercayaan mempunyai hasil yang signifikan dan memiliki pengaruh terhadap faktor Kesadaran. Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim memiliki rasa kepercayaan terhadap e-Samsat Jatim, dalam menggunakan web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, kerahasiaan data pembayaran maupun data wajib pajak aman karena pihak lain tidak bisa mengetahui. Kemudian dari rasa percaya wajib pajak pengguna layanan e-Samsat Jatim sadar bahwa proses penggunaan e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet, bisa diakses dimanapun dan kapanpun, pengguna e-Samsat Jatim sadar akan kelancaran proses untuk mendapatkan bukti pembayaran adalah sesuai dengan prosedur/aturan yang ada, sehingga meningkatkan niat menggunakan. Berdasarkan hasil penelitian koefisien jalur Kepercayaan (KP) terhadap Kesadaran (KS) sebesar 0.500, yang berarti KP memiliki pengaruh sebesar 0.500 terhadap KS.
2. Faktor Kepercayaan mempunyai hasil yang signifikan dan memiliki pengaruh terhadap faktor Kemudahan. Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim memiliki rasa kepercayaan terhadap e-Samsat Jatim, dalam menggunakan web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, kerahasiaan data pembayaran maupun data

wajib pajak aman karena pihak lain tidak bisa mengetahui. Kemudian dari rasa percaya wajib pajak pengguna layanan e-Samsat Jatim merasa mengalami kemudahan dalam menggunakan web e-Samsat Jatim sehingga memberikan kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan hasil penelitian koefisien jalur Kepercayaan (KP) terhadap Kemudahan (KM) sebesar 0.384, yang berarti KP memiliki pengaruh sebesar 0.384 terhadap KM

3. Faktor Kesadaran mempunyai hasil yang signifikan dan memiliki pengaruh terhadap faktor Niat Menggunakan. Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim sadar akan layanan e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet sehingga mudah diakses dimana saja dan kapan saja sehingga dapat meningkatkan Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim. Berdasarkan hasil penelitian koefisien jalur Kesadaran (KS) terhadap Niat Menggunakan (NM) sebesar 0.398, yang berarti KS memiliki pengaruh sebesar 0.398 terhadap NM
4. Faktor Kemudahan mempunyai hasil yang signifikan dan memiliki pengaruh terhadap Faktor Niat Menggunakan. Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim merasa mudah dalam menggunakan web dan kemudahan dalam proses-proses yang ada dalam layanan e-Samsat Jatim. Berdasarkan hasil penelitian koefisien jalur Kemudahan (KM) terhadap Niat Menggunakan (NM) sebesar 0.339, yang berarti KM memiliki pengaruh sebesar 0.339 terhadap NM
5. Kepercayaan mempunyai hasil yang signifikan dan memiliki pengaruh terhadap faktor Niat Menggunakan. Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim memiliki rasa kepercayaan terhadap e-Samsat Jatim, karena web e-Samsat Jatim aman, bisa diandalkan, kerahasiaan data pembayaran maupun data wajib pajak aman karena pihak lain tidak bisa mengetahui sehingga meningkatkan niat menggunakan. Berdasarkan hasil penelitian Koefisien jalur

Kepercayaan (KP) terhadap Niat Menggunakan (NM) sebesar 0.134, yang berarti KP memiliki pengaruh sebesar 0.134 terhadap NM

6. Kesadaran mempunyai hasil yang signifikan dan memiliki pengaruh terhadap faktor Kemudahan. Hasil penelitian ini bahwa wajib pajak pengguna e-Samsat Jatim sadar akan layanan e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet sehingga mudah diakses dimana saja dan kapan saja dan web yang digunakan mudah dimengerti sehingga dapat meningkatkan Niat Menggunakan layanan e-Samsat Jatim. Berdasarkan hasil penelitian koefisien jalur Kesadaran (KS) terhadap Kemudahan (KM) sebesar 0.367, yang berarti KS memiliki pengaruh sebesar 0.367 terhadap KM.
7. Faktor Kesadaran merupakan salah satu faktor yang dominan dalam mempengaruhi Niat Menggunakan dengan hasil penelitian  $=0.40$ . Hasil penelitian ini penting untuk mendapatkan perhatian lebih pihak internal dalam menerapkan strategi di lapangan sehingga dapat meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui penerapan layanan e-Samsat Jatim.

## **5.2 Kesimpulan Proses Penelitian**

Proses-proses yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan studi literatur yang digunakan untuk mengembangkan model penelitian serta menyusun hipotesa
2. Kuisisioner disebarkan kepada responden dalam hal ini pengguna layanan e-Samsat Jatim, kegiatan ini dilakukan sebanyak 2 tahap, yaitu 30 kuisisioner pertama disebar kemudian digunakan sebagai uji validitas dan uji reliabilitas pertanyaan kuisisioner, kemudian jika valid dan reliabel maka kuisisioner bisa dilanjutkan, dan tahap kedua menyebarkan kuisisioner sebanyak 170 kepada responden pengguna layanan e-Samsat Jatim.
3. Kuisisioner disebar dengan cara peneliti memberikan kuisisioner secara offline yaitu datang ke KB Samsat di loket penukaran bukti bayar Pajak Kendaraan Bermotor layanan e-Samsat Jatim

4. Kemudian hasil jawaban kuisoner di rekap dan dilakukan pengujian dengan menggunakan WarpPLS 5.0, di program ini tidak ada uji normalitas karena data dianggap normal
5. Kemudian melakukan analisis Inferensial dengan melakukan pengukuran model (outer model) yaitu indikator variabel menjelaskan variabel laten yang diukur dan pengukuran struktural (Inner model) yaitu untuk menguji hubungan antar konstruk laten
6. Menghitung index fit yang digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh atau hubungan antar konstruk laten, dengan menampilkan AverAge path Coeficient (APC), AverAge R-Squared (ARS), AverAge Adjusted R-Squared (AARS), AverAge Variance Inflation Factor (AVIF), AverAge Full Collinerity VIF (AFVIF), Tenenhaus Gof (Gof)
7. Kemudian melakukan uji hipotesa penelitian yaitu mengukur pengaruh anatar variabel apakah berpenmgaruh signifikan atau tidak, dan hasil pada kesimpulan hasil penelitian
8. Dan kemudian hasil dari pengembangan model menunjukkan bahwa model sudah lebih baik dari sebelumnya

### **5.3 Saran**

Hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat yang akan digunakan sebagai masukan pada pengembangan penelitian selanjutnya. Dengan mengembangkan variabel-variabel lainnya untuk menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan pengguna layanan e-Samsat Jatim.

Untuk meningkatkan Niat Menggunakan wajib pajak pengguna layanan e-Samsat adalah dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dapat melakukan sebagai berikut :

1. Membuat kebijakan yang mengikat dan dalam rangka mendukung program pemerintah tentang pembayaran non tunai (Gerakan Non Tunai sesuai Instruksi Presiden RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi)

2. Membuat inovasi teknologi pembayaran non tunai yang digunakan seperti OVO, i-saku atau dompet sehingga mempersempit langkah/proses pembayaran perbankan secara manual.
3. Peningkatan layanan dengan mengurangi proses manual penukaran bukti pembayaran Pajak Kendaraan bermotor dapat diganti dengan membuat barcode yang terpasang di android/ios.

Untuk penelitian berikutnya, agar memperluas wilayah/obyek penelitian yaitu daerah di luar Surabaya, dengan demikian apakah pemanfaatan teknologi informasi sudah diterima di wilayah/daerah di luar Surabaya, kemudian dilakukan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, Raed et al (2016), Exploring the Potential Factors Influencing the Adoption of M-Government Services in Saudi Arabia: A Qualitative Analysis.
- Andreas, dkk (2015), The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables.
- Aswani, Reema et al (2018), Adoption of public WiFi using UTAUT2: An exploration in an emerging economy.
- Berlilana (2017) Understanding of Public Behavioral Intent to Use e-Government Service : An Extended of Unified Theory of Acceptance Use of Technology and Infromation System Quality
- Belanche, Daniel et al (2012), Integrating trust and personal values into the Technology Acceptance Model: The case of e-government services adoption.
- Belanger et al (2008), Trust and risk in e-government adoption
- Daneshgadeh, Salva et al (2014), Empirical investigation of internet banking usage : the case of Turkey
- Chatzoglou, Prodromos et al (2015), Factors affecting the intention to use e-Government services.
- Gasova, Katarina et al (2015), E-Government as a quality improvement tool for citizens' services.
- Ghozali, Imam dan Hengki Latan (2016), partial Least Squares, Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0
- Hafizah, Nor et al (2015), Information Technology Sophistication and Goods and Services Tax in Malaysia.
- Hair, J.F. et al, (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentice Hall, New Jersey
- Hanifa, Aulia (2017), Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Layanana Internet Banking Studi di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Surakarta.
- J Rajanibala, An Analysis on determinant factors which influence the e-banking services adoption
- Kvasnicova, Terezia et al (2015), an analysis of e-services definitions and classifications to the proposal of new e-service classification.

- Lathif, Tri dkk (2016), Analysis Of The Effect Of InformationSystem Quality To Intention To Reuse Of Employee Management Information System (SIMPEG) Based On Information System Success Model.
- Lismawati, Mona (2014), Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-System Perpajakan Pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang.
- Long, Ngoc et al (2016), Online Tax iling—E-Government Service Adoption Case of Vietnam
- Mustapha, Bojuwon et al (2014), Tax Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System
- Mulyosari, Wisda (2013), Pengembangan Model Hubungan Iklim Keselamatan Terhadap Kecelakaan Kerja, dan Penyakit Akibat Kerja (PAK) di Ship Building Industries
- Omar, Bin Abdullah (2011), Customer Perception Toward Online Banking Services : Empirical Evidence From Pakistan
- Perazzo, Flavio (2016), The influence of civic mindedness, trustworthiness, usefulness, and ease of use on the use of government websites
- Russo, Claudio et al (2013), Benefits sought by citizens in multichannel e-government payment services.
- Rotter (2016), Generalized expectancies for interpersonal trust.
- Saad, Natrah (2014), Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View.
- Sudhan, Harihara, A Study on customer perception and awareness in the usage og internet banking
- Suzila, Erne et al (2012) Information system acceptance and user satisfaction : the mediating role of trust
- Taherdoost, Hamed (2014), Features' Evaluation of Goods, Services and E-Services : Electronic Service Characteristic Explaration
- Ulum, Miftahul dkk (2014), Analisis Structural Equation Modeling (SEM) untuk sampel kecil dengan pendekatan Partial Least Square (PLS)



## Lampiran 1. Kuisisioner Penggunaan Layanan e-Samsat Jatim

### KUISISIONER PENGGUNAAN LAYANAN E-SAMSAT JATIM

Dalam rangka meningkatkan pengguna layanan e-Samsat Jatim, dilakukan evaluasi terhadap layanan e-Samsat Jatim, dengan ini kami mohon kerjasamanya untuk memberikan masukan terkait survey layanan e-Samsat Jatim.

Nama : ..... No. Urut : .....

Usia : 1. 18 – 25 Tahun  
2. 26 – 35 Tahun  
3. 36 – 45 Tahun  
4. 46 – 60 Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki  
2. Perempuan

Pekerjaan : 1. PNS/TNI/POLRI  
2. Pegawai Swasta  
3. Wiraswasta  
4. Pelajar/Mahasiswa  
5. Lainnya

Responden : Pengguna layanan e-Samsat

Keterangan	:	Silakan memberikan tanda X atau V pada <b>Salah Satu</b> kotak di bawah nomor urut 5 s.d 1	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS	TIDAK PUAS SEKALI
			5	4	3	2	1
<b>I. Kepercayaan</b>			5	4	3	2	1
1.	Apakah menurut anda keamanan web sudah aman?						
2.	Apakah menurut anda keamanan web bisa diandalkan?						
3.	Apakah menurut anda kerahasiaan data wajib pajak tidak diketahui pihak lain?						
4.	Apakah menurut anda kerahasiaan data pembayaran pajak tidak diketahui pihak lain?						
5.	Apakah menurut anda keamanan web tidak bisa diserang oleh virus/kejahatan internet?						
<b>II. Kemudahan</b>			5	4	3	2	1
6.	Apakah anda mudah untuk masuk/mengakses ke halaman web?						

7. Apakah menurut anda web mudah digunakan?					
8. Apakah menurut anda web mudah dimengerti /dipahami ?					
9. Apakah menurut anda menu-menu di web mudah dimengerti?					
10. Apakah menurut anda menu-menu di web sudah jelas?					
11. Apakah menurut anda langkah-langkah penggunaan web sudah jelas?					
12. Apakah menurut anda langkah-langkah penggunaan web sudah sesuai urutan?					
<b>III. Kesadaran</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. Apakah anda sudah mengetahui adanya web e-Samsat Jatim menggunakan jaringan internet?					
14. Apakah menurut anda informasi tertera di web tentang besaran biaya pajak akurat?					
15. Apakah menurut anda kelancaran web dalam mendapatkan kode bayar sudah sesuai?					
16. Apakah menurut anda kelancaran dalam pembayaran pajak sudah sesuai?					
<b>IV. Niat Menggunakan</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
17. Apakah anda mengetahui kegunaan web e-Samsat Jatim?					
18. Apakah menurut anda kejelasan prosedur pembayaran pajak sudah jelas?					
19. Apakah menurut anda kejelasan pengesahan STNK sudah jelas?					
20. Apakah menurut anda kemudahan dalam pengesahan STNK mudah?					
21. Apakah menurut anda kecepatan dalam pengurusan sudah sesuai?					
<b>SARAN :</b> Bagaimana pendapat anda tentang layanan e-Samsat Jatim ?					

## Lampiran 2. Aturan Evaluasi Model Pengukuran Aplikasi WarpPLS 5.0

---

### Model fit and quality indices

-----

Average path coefficient (APC)=0.354,  $P < 0.001$

Average R-squared (ARS)=0.415,  $P < 0.001$

Average adjusted R-squared (AARS)=0.409,  $P < 0.001$

Average block VIF (AVIF)=1.597, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$

Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.905, acceptable if  $\leq 5$ , ideally  $\leq 3.3$

Tenenhau's GoF (GoF)=0.492, small  $\geq 0.1$ , medium  $\geq 0.25$ , large  $\geq 0.36$

Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$ , ideally = 1

R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.9$ , ideally = 1

Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if  $\geq 0.7$

### General model elements

-----

Missing data imputation algorithm: Arithmetic Mean Imputation

Outer model analysis algorithm: PLS Regression

Default inner model analysis algorithm: Warp3

Multiple inner model analysis algorithms used? No

Resampling method used in the analysis: Stable3

Number of data resamples used: 100

Number of cases (rows) in model data: 200

Number of latent variables in model: 4

Number of indicators used in model: 21

Number of iterations to obtain estimates:  
6

Range restriction variable type: None

Range restriction variable: None

Range restriction variable min value:  
0.000

Range restriction variable max value: 0.000

Only ranked data used in analysis? No

### Lampiran 3. Hasil Aplikasi WarpPLS 5.0

---

*****				
* Path coefficients and P values *				
*****				
Path coefficients				
-----				
	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.384		0.366	
KS	0.500			
NM	0.135	0.338	0.399	
P values				
-----				
	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	<0.001		<0.001	
KS	<0.001			
NM	0.026	<0.001	<0.001	

*****				
* Standard errors for path coefficients *				
*****				
	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.066		0.066	
KS	0.064			
NM	0.069	0.066	0.065	
*****				
* Effect sizes for path coefficients *				
*****				
	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.222		0.208	
KS	0.250			
NM	0.074	0.222	0.269	

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\*

\* Combined loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

\*

	KP	KM	KS	NM	Type (a)	SE	P value
KP1	0.792	0.231	-0.007	0.005	Reflect	0.061	<0.001
KP2	0.805	0.058	0.031	-0.005	Reflect	0.061	<0.001
KP3	0.797	0.005	0.106	-0.114	Reflect	0.061	<0.001
KP4	0.823	-0.119	-0.020	-0.044	Reflect	0.060	<0.001
KP5	0.748	-0.181	-0.117	0.171	Reflect	0.061	<0.001
KM1	-0.153	0.676	-0.040	-0.036	Reflect	0.062	<0.001
KM2	0.040	0.703	0.170	-0.350	Reflect	0.062	<0.001
KM3	0.008	0.627	0.006	-0.135	Reflect	0.063	<0.001
KM4	0.013	0.677	-0.100	0.045	Reflect	0.062	<0.001
KM5	0.014	0.768	0.000	0.003	Reflect	0.061	<0.001
KM6	-0.035	0.780	-0.026	0.221	Reflect	0.061	<0.001
KM7	0.110	0.709	-0.012	0.211	Reflect	0.062	<0.001
KS1	0.047	0.191	0.731	-0.100	Reflect	0.061	<0.001
KS2	0.058	-0.055	0.755	-0.179	Reflect	0.061	<0.001
KS3	-0.053	-0.017	0.779	0.118	Reflect	0.061	<0.001
KS4	-0.045	-0.105	0.809	0.144	Reflect	0.061	<0.001
NM1	0.065	0.184	0.244	0.632	Reflect	0.063	<0.001
NM2	0.053	-0.097	0.131	0.763	Reflect	0.061	<0.001
NM3	0.058	-0.189	0.008	0.839	Reflect	0.060	<0.001
NM4	-0.031	0.032	-0.249	0.837	Reflect	0.060	<0.001
NM5	-0.124	0.107	-0.063	0.840	Reflect	0.060	<0.001

Notes:

Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated.

SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Normalized combined loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

	KP	KM	KS	NM
KP1	0.676	0.333	-0.010	0.007
KP2	0.725	0.077	0.041	-0.007
KP3	0.739	0.006	0.129	-0.139
KP4	0.794	-0.126	-0.021	-0.046
KP5	0.775	-0.208	-0.135	0.196
KM1	-0.180	0.749	-0.047	-0.042
KM2	0.043	0.730	0.185	-0.381
KM3	0.011	0.740	0.009	-0.187
KM4	0.018	0.721	-0.141	0.064
KM5	0.019	1.000	0.000	0.004
KM6	-0.050	0.679	-0.038	0.322
KM7	0.202	0.647	-0.022	0.390
KS1	0.068	0.274	0.669	-0.143
KS2	0.063	-0.060	0.754	-0.195
KS3	-0.072	-0.023	0.711	0.160
KS4	-0.056	-0.129	0.722	0.176
NM1	0.155	0.439	0.582	0.603
NM2	0.073	-0.135	0.183	0.684
NM3	0.061	-0.197	0.008	0.703
NM4	-0.029	0.031	-0.238	0.720
NM5	-0.137	0.118	-0.069	0.695

Note:

Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated, both after separate Kaiser normalizations.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Pattern loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

	KP	KM	KS	NM
KP1	0.652	0.231	-0.007	0.005
KP2	0.746	0.058	0.031	-0.005
KP3	0.806	0.005	0.106	-0.114
KP4	0.935	-0.119	-0.020	-0.044
KP5	0.825	-0.181	-0.117	0.171
KM1	-0.153	0.839	-0.040	-0.036
KM2	0.040	0.832	0.170	-0.350
KM3	0.008	0.713	0.006	-0.135
KM4	0.013	0.699	-0.100	0.045
KM5	0.014	0.756	0.000	0.003
KM6	-0.035	0.650	-0.026	0.221
KM7	0.110	0.486	-0.012	0.211
KS1	0.047	0.191	0.661	-0.100
KS2	0.058	-0.055	0.895	-0.179
KS3	-0.053	-0.017	0.726	0.118
KS4	-0.045	-0.105	0.793	0.144
NM1	0.065	0.184	0.244	0.280
NM2	0.053	-0.097	0.131	0.697
NM3	0.058	-0.189	0.008	0.939
NM4	-0.031	0.032	-0.249	1.014
NM5	-0.124	0.107	-0.063	0.890

Note:

Loadings and cross-loadings are oblique-rotated.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Normalized pattern loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

	KP	KM	KS	NM
KP1	0.943	0.333	-0.010	0.007
KP2	0.996	0.077	0.041	-0.007
KP3	0.982	0.006	0.129	-0.139
KP4	0.991	-0.126	-0.021	-0.046
KP5	0.949	-0.208	-0.135	0.196
KM1	-0.180	0.982	-0.047	-0.042
KM2	0.043	0.905	0.185	-0.381
KM3	0.011	0.982	0.009	-0.187
KM4	0.018	0.988	-0.141	0.064
KM5	0.019	1.000	0.000	0.004
KM6	-0.050	0.945	-0.038	0.322
KM7	0.202	0.898	-0.022	0.390
KS1	0.068	0.274	0.949	-0.143
KS2	0.063	-0.060	0.977	-0.195
KS3	-0.072	-0.023	0.984	0.160
KS4	-0.056	-0.129	0.974	0.176
NM1	0.155	0.439	0.582	0.667
NM2	0.073	-0.135	0.183	0.971
NM3	0.061	-0.197	0.008	0.978
NM4	-0.029	0.031	-0.238	0.970
NM5	-0.137	0.118	-0.069	0.981

Note:

Loadings and cross-loadings shown are after oblique rotation and Kaiser normalization.



### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Structure loadings and cross-loadings

\*

\*\*\*\*\*

	KP	KM	KS	NM
KP1	0.792	0.559	0.430	0.497
KP2	0.805	0.459	0.411	0.454
KP3	0.797	0.438	0.416	0.403
KP4	0.823	0.374	0.347	0.369
KP5	0.748	0.336	0.314	0.400
KM1	0.293	0.676	0.331	0.402
KM2	0.389	0.703	0.389	0.361
KM3	0.326	0.627	0.316	0.343
KM4	0.367	0.677	0.328	0.426
KM5	0.429	0.768	0.416	0.483
KM6	0.424	0.780	0.459	0.566
KM7	0.467	0.709	0.443	0.534
KS1	0.410	0.488	0.731	0.502
KS2	0.359	0.352	0.755	0.424
KS3	0.363	0.429	0.779	0.528
KS4	0.361	0.410	0.809	0.549
NM1	0.421	0.502	0.518	0.632
NM2	0.424	0.452	0.529	0.763
NM3	0.454	0.464	0.549	0.839
NM4	0.418	0.521	0.451	0.837
NM5	0.397	0.561	0.533	0.840

Note:

Loadings and cross-loadings are unrotated.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\*

\* Normalized structure loadings and cross-loadings \*

\*\*\*\*\*

\*

	KP	KM	KS	NM
KP1	0.676	0.477	0.367	0.424
KP2	0.725	0.413	0.370	0.408
KP3	0.739	0.407	0.386	0.373
KP4	0.794	0.361	0.334	0.356
KP5	0.775	0.348	0.325	0.415
KM1	0.325	0.749	0.367	0.445
KM2	0.404	0.730	0.404	0.375
KM3	0.385	0.740	0.374	0.405
KM4	0.391	0.721	0.349	0.454
KM5	0.395	0.707	0.383	0.444
KM6	0.369	0.679	0.399	0.493
KM7	0.426	0.647	0.404	0.487
KS1	0.375	0.447	0.669	0.460
KS2	0.358	0.352	0.754	0.424
KS3	0.331	0.392	0.711	0.482
KS4	0.323	0.366	0.722	0.490
NM1	0.402	0.480	0.495	0.603
NM2	0.380	0.405	0.474	0.684
NM3	0.380	0.388	0.459	0.703
NM4	0.360	0.448	0.388	0.720
NM5	0.328	0.464	0.441	0.695

Note:

Loadings and cross-loadings shown are unrotated and after Kaiser normalization.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Indicator weights \*

\*\*\*\*\*

	KP	KM	KS	NM	SE	P value	VIF	WLS	ES
KP1	0.252	0.000	0.000	0.000	0.067	<0.001	2.707	1	0.200
KP2	0.256	0.000	0.000	0.000	0.067	<0.001	2.802	1	0.206
KP3	0.253	0.000	0.000	0.000	0.067	<0.001	2.218	1	0.202
KP4	0.261	0.000	0.000	0.000	0.067	<0.001	2.590	1	0.215
KP5	0.238	0.000	0.000	0.000	0.068	<0.001	1.761	1	0.178
KM1	0.000	0.193	0.000	0.000	0.068	0.003	1.622	1	0.131
KM2	0.000	0.201	0.000	0.000	0.068	0.002	1.737	1	0.141
KM3	0.000	0.179	0.000	0.000	0.068	0.005	1.403	1	0.112
KM4	0.000	0.193	0.000	0.000	0.068	0.003	1.537	1	0.131
KM5	0.000	0.219	0.000	0.000	0.068	<0.001	1.973	1	0.168
KM6	0.000	0.223	0.000	0.000	0.068	<0.001	2.119	1	0.174
KM7	0.000	0.202	0.000	0.000	0.068	0.002	1.756	1	0.143
KS1	0.000	0.000	0.309	0.000	0.067	<0.001	1.439	1	0.226
KS2	0.000	0.000	0.319	0.000	0.067	<0.001	1.499	1	0.241
KS3	0.000	0.000	0.329	0.000	0.066	<0.001	1.671	1	0.256
KS4	0.000	0.000	0.342	0.000	0.066	<0.001	1.772	1	0.277
NM1	0.000	0.000	0.000	0.205	0.068	0.001	1.541	1	0.129
NM2	0.000	0.000	0.000	0.247	0.067	<0.001	1.838	1	0.188
NM3	0.000	0.000	0.000	0.271	0.067	<0.001	2.215	1	0.228
NM4	0.000	0.000	0.000	0.271	0.067	<0.001	3.056	1	0.227
NM5	0.000	0.000	0.000	0.271	0.067	<0.001	2.684	1	0.228

Notes:

P values < 0.05 and VIFs < 2.5 are desirable for formative indicators;

VIF = indicator variance inflation factor;

WLS = indicator weight-loading sign (-1 = Simpson's paradox in l.v.); ES = indicator effect size.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

*****			
* Latent variable coefficients			
*			
*****			
R-squared coefficients			
-----			
KP	KM	KS	NM
	0.430	0.250	0.564
Adjusted R-squared coefficients			
-----			
KP	KM	KS	NM
	0.424	0.246	0.558
Composite reliability coefficients			
-----			
KP	KM	KS	NM
0.895	0.875	0.853	0.889
Cronbach's alpha coefficients			
-----			
KP	KM	KS	NM
0.852	0.832	0.769	0.843
Average variances extracted			
-----			
KP	KM	KS	NM
0.629	0.501	0.592	0.618
Full collinearity VIFs			
-----			
KP	KM	KS	NM
1.595	1.914	1.875	2.237
Q-squared coefficients			
-----			
KP	KM	KS	NM
	0.433	0.250	0.561

### Lampiran 3 (Lanjutan)

Minimum and maximum values

-----

KP	KM	KS	NM
-2.945	-3.577	-2.798	-2.911
1.671	2.105	1.873	1.775

Medians (top) and modes (bottom)

-----

KP	KM	KS	NM
0.046	-0.183	-0.463	-0.208
-0.282	-0.578	-0.463	-0.208

Skewness (top) and exc. kurtosis (bottom) coefficients

-----

KP	KM	KS	NM
-0.557	-0.434	0.093	-0.275
0.148	1.606	0.102	-0.059

Tests of unimodality : Rohatgi-Székely (top) and Klaassen-Mokveld-van Es (bottom)

-----

KP	KM	KS	NM
Yes	Yes	Yes	Yes
Yes	Yes	Yes	Yes

Tests of normality: Jarque–Bera (top) and robust Jarque–Bera (bottom)

-----

KP	KM	KS	NM
No	No	Yes	Yes
No	No	Yes	No

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Ccorrelations among latent variables and errors \*

\*\*\*\*\*

Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs

-----

	KP	KM	KS	NM
KP	0.793	0.547	0.484	0.535
KM	0.547	0.708	0.545	0.634
KS	0.484	0.545	0.769	0.652
NM	0.535	0.634	0.652	0.786

Note:

Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.

P values for correlations

-----

	KP	KM	KS	NM
KP	1.000	<0.001	<0.001	<0.001
KM	<0.001	1.000	<0.001	<0.001
KS	<0.001	<0.001	1.000	<0.001
NM	<0.001	<0.001	<0.001	1.000

Correlations among l.v. error terms with VIFs

-----

	(e)KM	(e)KS	(e)NM
(e)KM	1.000	0.006	0.022
(e)KS	0.006	1.000	0.014
(e)NM	0.022	0.014	1.001

Notes:

Variance inflation factors (VIFs) shown on diagonal. Error terms included (a.k.a. residuals) are for endogenous l.vs.

P values for correlations

-----

	(e)KM	(e)KS	(e)NM
(e)KM	1.000	0.933	0.762
(e)KS	0.933	1.000	0.840
(e)NM	0.762	0.840	1.000

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Block variance inflation factors \*

\*\*\*\*\*

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	1.380		1.380	
KS				
NM	1.676	1.869	1.682	

Note:

These VIFs are for the latent variables on each column (predictors), with reference to the latent variables on each row (criteria).

\*\*\*\*\*

\* Indirect and total effects

\*

\*\*\*\*\*

Indirect effects for paths with 2 segments

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.183			
KS				
NM	0.329		0.124	

Number of paths with 2 segments

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	1			
KS				
NM	2		1	

P values of indirect effects for paths with 2 segments

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	<0.001			
KS				
NM	<0.001		0.006	

### Lampiran 3 (Lanjutan)

Standard errors of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.048			
KS				
NM	0.066		0.049	

Effect sizes of indirect effects for paths with 2 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.106			
KS				
NM	0.181		0.083	

Indirect effects for paths with 3 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM				
KS				
NM	0.062			



### Lampiran 3 (Lanjutan)

Number of paths with 3 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM				
KS				
NM	1			

P values of indirect effects for paths with 3 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM				
KS				
NM	0.064			

Standard errors of indirect effects for paths with 3 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM				
KS				
NM	0.040			

### Lampiran 3 (Lanjutan)

Effect sizes of indirect effects for paths with 3 segments

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM				
KS				
NM	0.034			

Sums of indirect effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.183			
KS				
NM	0.391		0.124	

Number of paths for indirect effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	1			
KS				
NM	3		1	

### Lampiran 3 (Lanjutan)

P values for sums of indirect effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	<0.001			
KS				
NM	<0.001		0.006	

Standard errors for sums of indirect effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.048			
KS				
NM	0.066		0.049	

Effect sizes for sums of indirect effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.106			
KS				
NM	0.215		0.083	

### Lampiran 3 (Lanjutan)

#### Total effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.567		0.366	
KS	0.500			
NM	0.526	0.338	0.523	

#### Number of paths for total effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	2		1	
KS	1			
NM	4	1	2	

#### P values for total effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	<0.001		<0.001	
KS	<0.001			
NM	<0.001	<0.001	<0.001	

#### Standard errors for total effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.063		0.066	
KS	0.064			
NM	0.064	0.066	0.064	

#### Effect sizes for total effects

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.327		0.208	
KS	0.250			
NM	0.289	0.222	0.352	

### Lampiran 3 (Lanjutan)

\*\*\*\*\*

\* Causality assessment coefficients \*

\*\*\*\*\*

Path-correlation signs

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	1		1	
KS	1			
NM	1	1	1	

Notes:

path-correlation signs; negative sign (i.e., -1) = Simpson's paradox.

R-squared contributions

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.222		0.208	
KS	0.250			
NM	0.074	0.222	0.269	

Notes:

R-squared contributions of predictor lat. vars.; columns = predictor lat. vars.;

rows = criteria lat. vars.; negative sign = reduction in R-squared.

Path-correlation ratios

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.667		0.645	
KS	1.000			
NM	0.246	0.514	0.593	

Notes:

absolute path-correlation ratios; ratio > 1 indicates statistical suppression;

1 < ratio <= 1.3: weak suppression; 1.3 < ratio <= 1.7: medium; 1.7 < ratio: strong.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

#### Path-correlation differences

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.192		0.202	
KS	0.000			
NM	0.414	0.319	0.274	

Note:

absolute path-correlation differences.

#### P values for path-correlation differences

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.003		0.002	
KS	1.000			
NM	<0.001	<0.001	<0.001	

Note:

P values for absolute path-correlation differences.

#### Warp2 bivariate causal direction ratios

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.975		0.969	
KS	1.065			
NM	1.021	0.999	0.984	

Notes:

Warp2 bivariate causal direction ratios; ratio > 1 supports reversed link;

1 < ratio <= 1.3: weak support; 1.3 < ratio <= 1.7: medium; 1.7 < ratio: strong.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

#### Warp2 bivariate causal direction differences

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.014		0.017	
KS	0.032			
NM	0.011	0.000	0.011	

Note:  
absolute Warp2 bivariate causal direction differences.

#### P values for Warp2 bivariate causal direction differences

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.423		0.402	
KS	0.326			
NM	0.436	0.498	0.439	

Note:  
P values for absolute Warp2 bivariate causal direction differences.

#### Warp3 bivariate causal direction ratios

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	1.040		1.009	
KS	1.048			
NM	1.063	0.998	0.977	

Notes:  
Warp3 bivariate causal direction ratios; ratio > 1 supports reversed link;  
1 < ratio <= 1.3: weak support; 1.3 < ratio <= 1.7: medium; 1.7 < ratio: strong.

### Lampiran 3 (Lanjutan)

Warp3 bivariate causal direction differences

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.023		0.005	
KS	0.024			
NM	0.035	0.002	0.015	

Note:

absolute Warp3 bivariate causal direction differences.

P values for Warp3 bivariate causal direction differences

-----

	KP	KM	KS	NM
KP				
KM	0.371		0.472	
KS	0.366			
NM	0.310	0.491	0.413	

Note:

P values for absolute Warp3 bivariate causal direction differences.



## BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Sidoarjo, 11 Februari 1981, merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu TK Dharma Wanita Persatuan Pucang Sidoarjo, SD Negeri Pucang V Sidoarjo, SMP Negeri 1 Sidoarjo, SMU Negeri 1 Sidoarjo, selama pendidikan dari TK sampai dengan SMU semua ditempuh di kota kelahirannya yaitu Sidoarjo.

Penulis pada tahun 1999 meninggalkan kota tercinta Sidoarjo untuk melanjutkan Pendidikan Sarjananya di STT Telekomunikasi Bandung Jurusan Teknik Informatika. Pada tahun 2011 Penulis mengikuti Seleksi Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil dan alhamdulillah berhasil menjadi Pegawai Negeri Sipil di Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Timur. Penulis kemudian pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan masternya di jurusan Management Teknologi Informasi, Magister Management Teknologi ITS Surabaya. Penulis selain sebagai mahasiswa juga sebagai Ibu Rumah Tangga dengan putra-putri dua anak. Dalam keseharian melakukan tugas negara sebagai Pegawai Negeri Sipil, penulis juga sebagai salah satu pengurus Dharma Wanita Persatuan. Penulis dapat dihubungi melalui email [mayadipendajatim@gmail.com](mailto:mayadipendajatim@gmail.com).